

CARTA DE TRATO DIGNO

Estimados ciudadanos y usuarios, la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA, responsable de administrar, proteger, conservar y recuperar los recursos naturales renovables y del ambiente, en procura del desarrollo sostenible en su jurisdicción dentro del cumplimiento de la Ley establecemos nuestro compromiso de prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna fundamentados en los siguientes derechos y deberes:

Derechos de las personas ante las autoridades:

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de las personas:

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Deberes de las autoridades en la atención al público:

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

CANALES DE ATENCIÓN

Atención al cliente	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
presencial o telefónico	Territorial Centro Sede de Apartadó	Apartadó - Antioquia - Colombia. Calle 92 nro. 98-39 Barrio Manzanares PBX: (574) 8281022 - FAX: (574) 8281001 - Línea Verde 018000 400 060	Lunes a Jueves de 7:30 a 12:00 y de 14:00 a 18:00 - Viernes de 7:30 a 12:00 y de 14:00 a 17:00
	Hogar de Paso Fauna	Carepa - Instalaciones de CORPOICA (574)8237334	
	Laboratorio de Análisis de Aguas	Carepa - Instalaciones de CORPOICA (574)8239531 ó 8281022 extensión 190	
	Territorial Atrato	Vigía del Fuerte - Antioquia - Colombia. Cr 3ª No 17-28. Centro Administrativo Municipal. Oficina 110. Primer Piso. (574)8678058 - 8281022 extensión 220	
	Territorial Urrao	Urrao - Antioquia - Colombia. Cr 29 Nª 27-10, Alcaldía Municipal de Urrao (574)8502606 - 8281022 extensión 230	
	Territorial Caribe	Arboletes - Antioquia - Colombia. Cr 32 Nª 31-32, Barrio el prado. (574)8200219 - 8281022 extensión 200	
	Territorial Nutibara	Cañasgordas - Antioquia - Colombia. Cr Bolívar, Palacio Municipal, 2do piso. (574)8564300 - 8281022 extensión 210	

Atención al cliente	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
Electrónico	Correo electrónico Territorial Centro Sede de Apartado (oficina principal)	corpouraba@corpouraba.gov.co contactenos@corpouraba.gov.co Para efectos de Notificaciones Judiciales: notificacionjudicial@corpouraba.gov.co	Lunes a Jueves de 7:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00 - Viernes de 7:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00
	Laboratorio de Análisis de Aguas	corpoulaboratorio@corpouraba.gov.co	
	Hogar de Paso Fauna	corpoufauna@corpouraba.gov.co	
	Territorial Atrato	corpouatrato@corpouraba.gov.co	
	Territorial Urrao	corpourrao@corpouraba.gov.co	
	Territorial Caribe	corpoucar@corpouraba.gov.co	
	Territorial Nutibara	nutibara@corpouraba.gov.co	
	Sitio web	www.corpouraba.gov.co	Permanente
	Foros de rendición de cuentas	http://foro.corpouraba.gov.co/	dos al año: Noviembre - Presupuesto Abril - Informe de gestión
	Facebook	https://www.facebook.com/pages/Corpouraba/175218945843706	Permanente
Twitter	https://twitter.com/corpouraba	Permanente	
Youtube	http://www.youtube.com/corpouraba	Permanente	

Vanessa Parede Zúñiga
VANESSA PAREDES ZÚNIGA

Directora General