

CARTA DEL TRATO DIGNO AL USUARIO

I. INFORMACIÓN GENERAL

La Corporación Para el desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge, CORPOMOJANA, fue creada mediante el artículo 41 de la ley 99 de 1993, como una Corporación de Desarrollo Sostenible, que además de sus funciones administrativas en relación con los recursos naturales y el medio ambiente en la zona de la Mojana y del Río San Jorge, ejerce actividades de promoción de la investigación científica y transferencia de tecnología, sujeta al régimen especial previsto en esta Ley y en sus estatutos, encargada principalmente de promover la conservación y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del medio ambiente, del ecosistema de las cuencas hidrográficas del Río Magdalena, Río Cauca y Río San Jorge en esta región, dirigir el proceso de planificación regional de uso del suelo para mitigar o desactivar presiones de explotación inadecuada del territorio y propiciar, con la colaboración de las entidades nacionales e internacionales, la generación de tecnologías apropiadas para la utilización y la conservación de los recursos de la Mojana y el San Jorge.

Mision

La corporación aportará, con sentido de pertenencia regional, su capacidad humana y técnica en la conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales de la Mojana y el San Jorge, mediante investigación científica y transferencia de tecnología, ejerciendo la autonomía dada por la ley 99 de 1993

Vision

CORPOMOJANA en el año 2027, se consolidará como autoridad ambiental y ente regulador que administre, investigue, vigile y controle los recursos naturales y los procesos productivos que involucra, mediante el cumplimiento de su misión y los objetivos institucionales, prestando un servicio caracterizado por la mejora continua y la calidad de sus procesos, la participación y concertación con las comunidades locales, la sociedad civil, los entes gubernamentales y no gubernamentales y el rescate del sentido de pertenencia institucional y regional.

II. DERECHOS Y DEBERES

II. DEBERES DE CORPOMOJANA

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, cumpliendo con los protocolos asociados a temas de salud pública u otros emitidos por el Gobierno Nacional y/o Entes Territoriales establecidos para tal efecto.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención o de acuerdo a los lineamientos especiales impartidos por El Gobierno Nacional y/o Entes Territoriales por razones de salud pública u otros.
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 la Ley 1437 de 2011.
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 telefónica, radicación escrita, medios electrónicos o redes sociales, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011.
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 deberes que señalen la Constitución, la ley y la normatividad vigente.

II. DERECHOS Y DEBERES

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, 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 el 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, 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 en la Ley 1755 DE 2015.
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 infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, veterano de la Fuerza Pública, personas de talla baja, víctimas del conflicto armado, personas que pertenezcan a grupos étnicos minoritarios y periodistas en ejercicio de su profesión.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. 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 éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro derecho que le reconozca la constitución y las leyes.

IV. DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Acatar la constitución y las leyes.
 2. Proporcionar un trato respetuoso y digno a los funcionarios y colaboradores de la Corporación.
 3. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
 4. 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.
 5. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
 6. Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes o por la Corporación para el desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge -CORPOMOJANA, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
 7. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa los documentos y/o servicios de su interés.
 8. Verificar los documentos y entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la celeridad e identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
 9. Evitar la reiteración o duplicidad de solicitudes en aras de la agilidad de los trámites.
 10. Hacer uso de documentos o declaraciones válidas, legítimas y vigentes.
1. Respetar los turnos establecidos para la prestación del servicio.
 2. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
 3. Cumplir con los protocolos de bioseguridad asociados a temas de salud pública u otros emitidos por el Gobierno Nacional y/o Entes Territoriales establecidos para la atención presencial al público.

MEDIOS O CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

1. PRESENCIAL

Las solicitudes escritas pueden ser remitidas a la oficina de CORPOMOJANA –Recepción de correspondencias - ubicada en la ciudad de San Marcos – Sucre, en la Carrera 21 # 21A – 44, piso 1.

Horario: Lunes a Jueves 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Viernes 7:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

2. TELEFÓNICO

Es el medio mediante el cual la comunidad puede comunicarse a las oficinas de CORPOMOJANA a nivel nacional. Para tener contacto con la sede central pueden llamar al teléfono celular 3116652293. En donde se podrán realizar consultas, solicitar información acerca de los servicios que presta la corporación, interponer denuncias, iniciar trámites y verificar el estado de los mismos.

Horario: Lunes a Jueves 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Viernes 7:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

3. BUZÓN DE NOTIFICACIONES JUDICIALES.

La dirección de correo electrónico exclusivo para que los juzgados, tribunales, altas cortes, y demás despachos judiciales alleguen notificaciones de tipo judicial: notificacionesjudiciales@corpomojana.gov.co

4. VIRTUALES

Correo Electrónico: La ciudadanía puede acceder a este medio electrónico para estar en contacto con la corporación, agilizar sus requerimientos, solicitar información acerca de los servicios de CORPOMOJANA, presentar sugerencias, interponer denuncias y solicitar información acerca de los trámites, el correo institucional para estos servicios de atención al ciudadano es: corpomojana@corpomojana.gov.co

Página Web Institucional (www.corpomojana.gov.co): Medio electrónico por el cual la ciudadanía encuentra información referente al quehacer de la Corporación y los servicios que presta, dentro de la cual se encuentran diferentes canales de comunicación que pueden ser utilizados como: (Foros, Servicios de Atención en Línea, PQR) en los cuales directamente los ciudadanos pueden solicitar información, documentar quejas, presentar sugerencias y solicitar información de trámites y denuncias Ambientales.

Redes Sociales Institucionales:



Trámites Ambientales: La ciudadanía puede encontrar los formatos tramites ambientales en el siguiente enlace: <https://www.corpomojana.gov.co/tramites-y-servicios/tramites> -medio electrónico por el cual la ciudadanía encuentra información referente al quehacer de la Corporación y los servicios que presta, dentro de la cual se encuentran los diferentes formatos de tramites ambientales los cuales el ciudadano puede descargar, llenar el formato de envío y anexar el formulario y pulsar ENVIAR.

VICTOR ANDRES VASQUEZ LUNA
Director General (E)
CORPOMOJANA