



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

de la Corporación Autónoma Regional del Magdalena

Respetados Ciudadanos:

En Corpamag, como máxima autoridad ambiental del departamento del Magdalena, requerimos consolidar mecanismos de participación ciudadana y fortalecer sus procesos corporativos bajo los principios de transparencia, eficiencia, eficacia y buen gobierno, para garantizar cada día la prestación de mejores servicios a los ciudadanos y la sostenibilidad ambiental dentro de su jurisdicción.

Por lo anterior es nuestro compromiso prestar servicios de manera respetuosa, considerada, diligente y sin distinción alguna, de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), por lo cual ponemos en conocimiento los derechos y deberes de todos los ciudadanos ante esta organización:

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS QUE PROPENDEMOS GARANTIZAR

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Presentar peticiones verbales, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. Para ello contamos con medios electrónicos al cual puedes acceder por fuera de las horas de atención al público.
3. 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. En Corpamag, los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
5. Salvo reserva legal, puede conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener información que repose en los registros y archivos públicos y solicitar copias, a su costa, de los respectivos documentos.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que presten sus servicios en Corpamag.
7. Exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado; a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir; y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

DIRECCIÓN

Av. del Libertador # 32-201
Santa Marta D.T.C.H., Magdalena, Colombia



ATENCIÓN

6054380200 / 6054380300
contactenos@corpamag.gov.co



REDES

   @corpamag



8. A presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES QUE COMO CIUDADANO Y USUARIO DE LOS SERVICIOS DE CORPAMAG DEBES ATENDER

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar 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 abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes y que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de **CORPAMAG**.
5. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
6. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.



Tenga en cuenta: El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular, pero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía según la ley.

CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES PARA LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Para que usted como ciudadano pueda comunicarse y satisfacer sus requerimientos ante Corpamag, contamos con personas idóneas que en el ejercicio de sus funciones brindan un servicio basado en nuestro compromiso de trato digno, respetuoso, considerado y diligente hacia todos los ciudadanos, satisfaciendo las necesidades de todos sus usuarios, por cualquiera de los siguientes medios o canales de comunicación:



DIRECCIÓN

Av. del Libertador # 32-201
Santa Marta D.T.C.H. Magdalena, Colombia



ATENCIÓN

6054380200 / 6054380300
contactenos@corpamag.gov.co



REDES

   @corpamag





ATENCIÓN PRESENCIAL

MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO ATENCIÓN
Ventanilla de atención en oficinas	Sede Principal Av. Libertador # 32 - 201 Barrio Tayrona, Santa Marta D.T.C.H	8:00 a.m.-12:00 m y 2:00 p.m.-6:00 p.m.
Ventanilla de Recepción de Correspondencia	Sede Grupo Sierra Nevada de Santa Marta Carrera 5 No. 8 – 15 Local 2 Fundación, Magdalena Sede Grupo Costero Calle 12 No. 10-06 Ciénaga, Magdalena Sede Grupo Ciénaga Grande de Santa Marta Calle 7 No. 8 - 05, Barrio Centro. Pivijay, Magdalena Sede Grupo Valles y Colinas del Ariguaní Calle 5 No. 14 - 61, barrio Centro. Plato, Magdalena Sede Grupo Humedales Del Sur Calle 2 No. 3 - 451, esquina. Santa Ana, Magdalena	8:00 a.m.-12:00 m y 2:00 p.m.-6:00 p.m.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO ATENCIÓN
Telefonía fija	<ul style="list-style-type: none"> • Sede Principal: (57) 6054380200 - 6054380300 • Sede Grupo Sierra Nevada de Santa: (57) 6054380481 • Sede Grupo Costero: (57) 6054380480 • Sede Grupo Ciénaga Grande de Santa Marta: (57) 6054380482 • Sede Grupo Valles y Colinas del Ariguaní: (57) 6054380484 • Sede Humedales del Sur: (57) 6054380483 	8:00 a.m. - 12:00 m y 2:00 p.m. - 6:00 p.m.
Celular	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción: 322 397 22 73 • -CAVF-Centro de Atención y Valoración de Fauna Silvestre: 3165495016 • Subdirección de Educación Ambiental: 320 7353497 • Subdirección de Gestión Ambiental: 320 5740188 • Gestión de Tasas: 3223974896 • Secretaría General: 320 7299249 • Gestión de Cobro: 3107343624 • Gestión Financiera: 314 5927147 • Gestión del Talento Humano: 311 6857666 • Oficina de Planeación: 314 5927145 	8:00 a.m. - 12:00 m y 2:00 p.m. - 6:00 p.m.

DIRECCIÓN

Av. del Libertador # 32-201
Santa Marta D.T.C.H, Magdalena, Colombia



ATENCIÓN

6054380200 / 6054380300
contactenos@corpamag.gov.co



REDES

@corpamag





ATENCIÓN VIRTUAL

MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO ATENCIÓN
PQRD Web	https://www.corpamag.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd	24 horas
Correos electrónicos	https://www.corpamag.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/directorio-corporativo	
Chat	www.corpamag.gov.co	10:00 a.m. - 11:30 a.m.

ATENCIÓN REDES SOCIALES

En Corpamag además ponemos a disposición de nuestros usuarios comunicación a través de redes sociales, por medio de las cuales brindamos información de la gestión institucional a los usuarios y ciudadanía.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que se reciban por estos canales se radicarán para su trámite y respuesta en los tiempos establecidos por la ley.

Las siguientes son las redes sociales en las que Corpamag divulga información:

Facebook:	https://www.facebook.com/CorpamagAutoridadAmbiental
Twitter:	https://twitter.com/corpamag
Instagram:	https://www.instagram.com/corpamag/
YouTube:	https://www.youtube.com/channel/UCgJMKdGQddcwMs5oSk1jZ6A

TENGA EN CUENTA:



- Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias también podrán presentarse vía correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.
- Los requerimientos realizados por medios electrónicos después de 6:00 p.m. se considerarán recibidos el día hábil siguiente.

DIRECCIÓN

Av. del Libertador # 32-201
Santa Marta D.T.C.H, Magdalena, Colombia



ATENCIÓN

6054380200 / 6054380300
contactenos@corpamag.gov.co



REDES

@corpamag

