

CARTA DE TRATO DIGNO

La Corporación Autónoma Regional para el desarrollo Sostenible del Chocó **CODECHOCÓ**, como entidad del estado y máxima autoridad ambiental del departamento del Chocó, propende por consolidar los mecanismos de participación ciudadana y fortalecimiento de los procesos corporativos bajo los principios de transparencia, eficiencia, eficacia y buen gobierno, en aras de brindar cada día un mejor servicio a los ciudadanos en garantía de la sostenibilidad ambiental.

Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), a través de las siguientes sedes y canales de atención:



SEDE PRINCIPAL **Regional Atrato**

Quibdó- Chocó

Dirección: Cra 1 # 22 - 96

Barrio Yescagrande

Conmutador: (057 4) 6711510

Teléfonos: PBX (57-4) 6711343

Fax:(057 4) 6711343

Línea gratuita: 01800963626

Email: contacto@codechoco.gov.co

Horario de Atención al Público

Lunes a viernes: 8:00 a 12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm





Regional San Juan **Istmina – Chocó**

Dirección: Cra 9 # 32 – 99
Barrio Cubis Teléfonos: PBX (094) 6703116
Horario de Atención al Público
Lunes a Viernes: 8:00 a 12:00 am y 2:00 pm a 6:00 pm



Regional Urabá **Riosucio – Chocó**

Dirección: Barrio El Centro
Teléfonos: PBX (094) 6810212 - 3136715894
Horario de Atención al Público.
Lunes a Viernes: 8:00 a 12:00 am y 2:00 pm a 6:00 pm



Regional Pacífico **Bahía Solano – Chocó**

Dirección: Barrio Floresta
Vía al Aeropuerto Teléfonos: 3104249231
Horario de Atención al Público.
Lunes a viernes: 8:00 a 12:00 am y 2:00 pm a 6:00 pm



www.codechoco.gov.co

Transparencia PQRSD.
Sistema PQRSD

DERECHOS DE LOS CLIENTES Y/O PARTES INTERESADAS

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó.
3. Presentar solicitudes respetuosas ante la Corporación.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas y en el Manual de Atención al Usuario.
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
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 de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Exigir la confidencialidad de su información.
10. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o 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.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS CLIENTES Y/O PARTES INTERESADAS

1. 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.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
3. Verificar los documentos y entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la celeridad e identificación de su trámite, solicitud o petición.
4. Cumplir con los procedimientos establecidos en las normas vigentes o por la Corporación Autónoma Regional para el desarrollo Sostenible del chocó **CODECHOCÓ**, para acceder a los servicios o adelantar trámites y solicitudes.
5. Respetar los turnos establecidos para la prestación del servicio.
6. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y contratistas de la Corporación.
7. Acatar la Constitución y las leyes.



DEBERES DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL CHOCÓ - CODECHOCÓ

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
3. 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.
4. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.
5. Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, disipar sus temores y resolver sus quejas.
6. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
7. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



RECUERDE:

Las peticiones y requerimientos de servicios lo pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por **CODECHOCÓ**.

- Algunos trámites y servicios ofrecidos por **Codechocó** son gratuitos y otros dependen del tipo de servicio ambiental que el cliente o usuario requiera.
- En caso de querer presentar un Derecho de Petición, tenga en cuenta que este debe contener la siguiente información:
 - Nombre de la institución o autoridad a quien se dirige.
 - Objeto de la petición, escrita en forma clara y concisa.
 - Razones en que se fundamenta su petición.
 - Nombres y apellidos completos del solicitante. (No se olvide de incluir el tipo y número del documento de identidad.)
 - Datos del contacto como dirección, número telefónico, correo electrónico, ciudad, departamento de residencia.
 - Relación de documentos que adjunta a su petición. Revise que estén completos.
 - Firma de peticionario (cuando no sepa firmar adjuntar huella.)



ARNOLD ALEXANDER RINCÓN LÓPEZ
Director General

