



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 5º del artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), a través de las siguientes sedes y canales de atención:



Regional Atrato

Correo: lacuesta@codechoco.gov.co

Dirección: Cra 1 N 22 - 96 B/ Yesca Grande
Quibdó - Chocó

Horario de Atención:

8:00 a.m. - 12:00 m y 2:00p.m - 6:00 p.m



Regional San Juan

Correo: somena@codechoco.gov.co

Dirección: Cra 9. N 32 - 99 Barrio Cubis
Istmina Chocó



Regional Darién

Correo: gcordoba@codechoco.gov.co

Dirección: Barrio el centro

Horario de Atención:

8:00 a.m. - 12:00 m y 2:00p.m - 6:00 p.m



Regional Pacífico

Correo: rmosquera@codechoco.gov.co

Dirección: Barrio Floresta

Bahía Solano - Chocó

Horario de Atención:

8:00 a.m. - 12:00 m y 2:00p.m - 6:00 p.m



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 interveniente 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