CARTA DE TRATO DIGNO

A la Ciudadanía Corporación Autónoma Regional
de la Frontera Nororiental - Corponor

La Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental – CORPONOR, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, y en armonía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Política de Servicio al Ciudadano liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, reafirma su compromiso ético y legal de brindar un servicio digno, equitativo, respetuoso, inclusivo y transparente a todas las personas. Esta carta es un instrumento de comunicación y compromiso entre la entidad y la ciudadanía, orientado a garantizar una atención con calidad, oportunidad y calidez humana. Siempre buscando fortalecer la relación con los ciudadanos promoviendo la comunicación y la transparencia.

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar el cumplimiento a la normatividad vigente, la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad.

Para ello, lo invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales dispuestos para atender al ciudadano.

DERECHOS DEL USUARIO

- Trato digno, amable, respetuoso e incluyente.
- Acceso a la información pública de manera clara, oportuna y completa, sobre normas, funciones, procedimientos, trámites, actos administrativos y documentos sujetos a la entidad Corponor.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones solicitudes o consultas, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo sin necesidad de apoderado.
- Respuestas a dichas peticiones o solicitudes de forma clara y oportuna en el tiempo legalmente establecido.
- Obtener información que se encuentre en los registros y archivos de interés público de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Recibir atención especial y preferente cuando se trate de personas discapacitadas, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas que pertenezcan a grupos étnicos y culturas del país, personas del sector LGTBIQ+ y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades a los funcionarios que presten sus servicios en Corponor.
- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución Política de Colombia y las leyes.

DEBERES DEL USUARIO

- Informar cualquier acto de corrupción que se presente o manifieste en relación a Corponor.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, o de aportar declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes que afecten la gestión de Corponor.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o requerimiento.
- Manifestar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de CORPONOR.
- Acatar decisiones en materia administrativa y ambiental que imponga Corponor, bajo principios consagrados en la Constitución Política y las leyes.
- Acatar la Constitución Política de Colombia y las leyes.

CANALES DE ATENCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental – CORPONOR, en su compromiso con la calidad del Servicio de Atención al Ciudadano, dispone de un talento humano idóneo y capacitado para atender las consultas o solicitudes que presente la ciudadanía, el cual estará disponible por los siguientes canales de atención en sus horarios establecidos:

CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Horario de Atención: lunes a viernes de 7:15 A.M - 12:00 P.M. y 2:15 P.M - 6:00 P.M.

Parque Sede – Principal: Calle 13 Av. El Bosque No. 3E-278 Barrio Caobos - Cúcuta - Norte de Santander.

Dirección Territorial Pamplona: Carrera 8 No. 5-81 - Municipio de Pamplona - Norte de Santander.

Dirección Territorial Ocaña: Barrio La Feria - Calle 9 No. 39-56 Barrio La Feria Centro de Acopio - Municipio de Ocaña - Norte de Santander.

Dirección Territorial Tibú: Barrio Santander, parte baja sector la 1 - Municipio de Tibú - Norte de Santander.

Oficina De Control Y Vigilancia Ambiental: Km. 4 Vía al Municipio de los Patios - Norte de Santander.

Subdirección De Medición Y Análisis Ambiental (Laboratorio): Km. 4 Vía al Municipio de los Patios - Norte de Santander.

Subdirección Cambio Climático Y Recurso Hídrico: Km. 4 Vía al Municipio de los Patios - Norte de Santander.

Subdirección de Recursos Naturales: Centro De Atención Y Valoración De Fauna Silvestre: Caserío las Piedras Km. 14 Vía a Santiago Municipio de El Zulia - Norte de Santander.

CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

Horario de Atención: lunes a viernes de 7:15 A.M - 12:00 P.M. y 2:15 P.M - 6:00 P.M.

Parque Sede – Principal: Teléfono PBX (607) 5828484 Ext. 100 - 400 conmutador
Oficina de Atención al Ciudadano: Ext. 114 -117 - 415 - Línea Verde: (607) 5731976

Dirección Territorial Pamplona: Teléfonos (60) (7) 5828484

Dirección Territorial Ocaña: Teléfonos (60) (7) 5828484

Dirección Territorial Tibú: Teléfonos (60) (7) 5828484

Oficina De Control Y Vigilancia Ambiental: Teléfonos (60) (7) 5828484 - 3154674336

Subdirección De Medición Y Análisis Ambiental (Laboratorio): Teléfonos (60) (7) 5828484 Ext. 742.

Subdirección Cambio Climático Y Recurso Hídrico: Teléfonos (60) (7) 5828484 Ext. 798. - 3158508960

Subdirección De Medición Y Análisis Ambiental Centro De Atención Y Valoración De Fauna Silvestre -CAV - Teléfono: (607) 5828484 Ext. 740-743. - 3184152736.

CANAL DE ATENCIÓN ESCRITO

Horario de Atención: lunes a viernes de 7:15 A.M - 12:00 P.M. y 2:15 P.M - 6:00 P.M.

Radicación de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias escritas en:

Oficina de Gestión Documental:
ubicada en el Parque Sede: Calle 13 Av. El Bosque No. 3E-278 Barrio Caobos – Cúcuta.

Oficina Atención al Ciudadano Parque Sede Cúcuta.

Direcciones Territoriales de la Corporación.

Buzón de sugerencias y felicitaciones, ubicados en la Oficina de Atención al Ciudadano Parque Sede y Direcciones Territoriales.

CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

Para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias PQRSFD, ingresar al siguiente link, el sistema le va indicando las instrucciones a seguir.
https://siep-corponor.com/siepdocpqrsf/pqr_corponor_/

Para realizar o hacer solicitudes de trámites de Permisos y Licencias ambientales, ingrese al link. El sistema le va indicando las instrucciones a seguir.
https://portal.corponor.sultenepetuno.com/TramitesProyectos/TramitesProyectos?handler=&param=730247

Para solicitar una cita con el director general, ingrese al link:
https://siep-corponor.com/siepdocpqrsf/pqr_corponor_/
O marque el PBX 607 5828484 - Ext 198 - Dirección General

WhatsApp Web: : Horario de lunes a viernes 8:00 AM - 12:00 PM y 2:30 PM - 4:30 PM

Chat Bot: Horario de lunes a domingo, las 24 horas del día

Foros en línea

Correo notificaciones Judiciales: Correo notificaciones Judiciales: procesosjudiciales@corponor.gov.co
destinado exclusivamente a una actuación judicial.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Facebook:
https://www.facebook.com/corponor.nortedesantander

Twitter:
https://twitter.com/CORPONOR

Instagram:
corponor_ns

YouTube:
CORPONOR

WhatsApp:
WhatsApp: Oficina de Atención al Ciudadano: (607) 5731976

Página Web
https://corponor.gov.co/web/

OTROS CANALES DE ATENCIÓN

Descentralización de la Oficina de Atención al Ciudadano realizando, Capacitaciones y otros servicios como son: Las Ferias de Servicios Ambientales y eventos donde la Corporación haga presencia.

Respetados ciudadanos los invitamos a utilizar los diversos canales dispuestos por La Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental – CORPONOR, para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente.

RAFAEL HUMBERTO CAMACHO
Director General

Corponor