



Carta de
TRATO DIGNO
al **USUARIO**



Respetado USUARIO

La Corporación Autónoma Regional del Cesar lidera el desarrollo sostenible y la protección del ambiente en su jurisdicción, garantizando el cumplimiento oportuno y la aplicación efectiva de las disposiciones legales vigentes para la administración, el manejo y el aprovechamiento de los recursos naturales renovables.

Dentro de nuestro código de integridad, priman los siguientes valores:

HONESTIDAD

Los servidores públicos de CORPOCESAR, actúan con fundamento en la verdad, facilitando el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensibles.

RESPETO

Los servidores públicos de CORPOCESAR, atienden con amabilidad, igualdad y equidad a los usuarios mediante palabras, gestos y actitudes idóneas, sin importar la condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.

COMPROMISO

Los servidores públicos de CORPOCESAR, cuentan con la disposición para entender las necesidades y requerimiento de los usuarios, están comprometidos con las funciones que realizan y brindan un servicio ágil, amable y de calidad.

DILIGENCIA

Los servidores públicos de CORPOCESAR, cumplen con los deberes, funciones y responsabilidades de manera oportuna, asegurando la calidad de los servicios prestados, optimizando el uso de los recursos del estado.

JUSTICIA

Los servidores públicos de CORPOCESAR, actúan con imparcialidad garantizando los derechos de los usuarios, con equidad, igualdad y sin discriminación.



Los **DERECHOS** de nuestros usuarios

- ✓ Ser escuchados y recibir trato digno.
- ✓ Obtener respuesta oportuna, clara y de fondo.
- ✓ Acceder a canales adecuados para presentar PQRS.
- ✓ Ejercer el derecho de petición sin necesidad de abogado.
- ✓ Participar activamente a través de los canales de interacción de CORPOCESAR.

Términos establecidos para **RESPUESTAS**

PETICION GENERAL

15 días hábiles

PETICION DE DOCUMENTOS

10 días hábiles

CONSULTAS

30 días hábiles

QUEJAS Y RECLAMOS

10 días hábiles

DERECHOS DE PETICIÓN

de interés general o particular

Segun lo establecido en cada tipo,
no debe superar los 30 días hábiles



Los **DEBERES** de nuestros usuarios

Dirigirse con respeto a los funcionarios y contratistas conforme a los principios éticos.

Entregar la información de acuerdo a los requisitos y procedimientos establecidos para facilitar su trámite o solicitud.

Evitar hacer reiteraciones improcedentes para que afecten el tiempo de los tramites y su agilidad de respuesta.

Dirigirse con respeto a los funcionarios y contratistas conforme a los principios éticos.

Entregar la información de acuerdo a los requisitos y procedimientos establecidos para facilitar su trámite o solicitud.

Evitar hacer reiteraciones improcedentes para que afecten el tiempo de los tramites y su agilidad de respuesta.

nuestros **CANALES** de **ATENCIÓN**



PRESENCIAL Y SERVICIO POSTAL O DE CORRESPONDENCIA:

DIRECCIÓN:

Km 2 vía La Paz Lote 1 U.I.C Casa e' Campo
Frente a la feria ganadera Valledupar, Cesar.

HORARIO DE ATENCIÓN VENTANILLA ÚNICA:

unes a viernes de 8:00am a 4:30pm jornada continua.

HORARIO DE ATENCIÓN OFICINAS:

Lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm jornada continua.



VIRTUALES:

CORREO ELECTRÓNICO:

Servicio al ciudadano:

atencionalciudadano@corpocesar.gov.co

Notificaciones judiciales:

notificacionesjudiciales@corpocesar.gov.co

PÁGINA WEB:

www.corpocesar.gov.co

nuestras **REDES SOCIALES**



Facebook / Instagram / X

CORPOCESAR

