

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM a través de sus funcionarios y colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y de ley que tienen todas las personas. En razón a ello, y con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, y que garantice a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención

## PRESENCIAL:

Se brinda información sobre trámites y servicios ofrecidos por la CAM, se radica la correspondencia que se recibe y se direcciona a la dependencia correspondiente. Punto de atención al usuario o ventanilla única en Neiva: Carrera 1 No. 60-79; Garzón: Carrera 4 A 4-46; Pitalito: Finca Marengo Kilómetro 4 vía Pitalito a San Agustín; La Plata: Carrera 6 5-46. Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a 11:00 A.M y de 1:30 a 5:00 P.M.

**Buzón de sugerencias:** se encuentran dispuestos en la Sede Principal en el Centro de Atención al Usuario y en cada una de las Direcciones Territoriales de la Corporación.



## TELEFÓNICO:

Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los profesionales de acuerdo con su consulta o solicitud. Las líneas habilitadas son: Neiva PBX ( +57 608) 8664454; La Plata (608) 8370080; Pitalito (608) 8354422; Garzón (608) 8332444; línea Nacional 01 8000 960260.



## VIRTUAL:

- **Página web:** [www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co) / servicios/PQRD Radicación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias PQRS:
- **Correo electrónico:** [radicacion@cam.gov.co](mailto:radicacion@cam.gov.co); [camhuila@cam.gov.co](mailto:camhuila@cam.gov.co).
- Radicación de tutelas o requerimientos de orden judicial: [notificacionesjudiciales@cam.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cam.gov.co).
- **Chat:** Ingresando a nuestro portal [www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co), chat virtual de lunes a viernes en horario de 7:00 a 11:00 A.M y de 1:30 a 5:00 P.M.
- **Redes sociales:** a través del sitio web [www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co);  
Twitter: <https://twitter.com/CAMHUILA>; @CAMHUILA;  
Facebook: <https://www.facebook.com/CAMHUILA>;  
YouTube: <https://www.youtube.com/user/CAMhuila/featured>;  
Instagram: [https://www.instagram.com/cam\\_huila/?hl=es](https://www.instagram.com/cam_huila/?hl=es)



# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Recibir trato respetuoso, considerado y diligente sin distinción.
- Obtener información y orientación sobre los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante la Corporación
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos.
- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la Corporación al momento de decidir y que esta le informe al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- A relacionarse con la Corporación por cualquiera de los medios de atención dispuestos para tal fin.
- Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



- Acatar la constitución y las leyes
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

**CAMILO AUGUSTO AGUDELO PERDOMO**

Director general