



# »»» 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:** Calle 8 No. 1-30 Este

**Pitalito:** Finca Marengo  
Kilómetro 4 vía Pitalito a San Agustín

**La Plata:** Carrera 12E No.  
10B – 09

Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 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 3103023901; Pitalito 3108512976; Garzón 3138863464; línea Nacional 01 8000 960260.



## Virtual



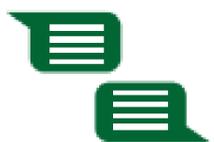
**Página web:** [www.cam.gov.co](http://www.cam.gov.co) / servicios/PQRD Radicación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias PQRSD.



**Correo electrónico:** [radicacion@cam.gov.co](mailto:radicacion@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 días hábiles de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.



**Redes sociales:** a través del sitio web [cam.gov.co](http://cam.gov.co)  
[twitter.com/CAMHUILA](https://twitter.com/CAMHUILA) - @CAMHUILA  
[facebook.com/CAMHUILA](https://facebook.com/CAMHUILA) - [youtube.com/user/CAMhuila/](https://youtube.com/user/CAMhuila/)  
[instagram.com/cam\\_huila/](https://instagram.com/cam_huila/)Instagram:

## » 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**

---

- 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**