

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO CAM

Neiva, 2017

Estimados Ciudadanos, reciban un cordial saludo de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM.

Nuestro propósito principal como Autoridad Ambiental en el departamento es liderar acciones que contribuyan a empoderar la sociedad Huilense hacia el amor y respeto por los recursos naturales, facilitando el progreso regional con el compromiso comunitario hacia la sostenibilidad ambiental, por lo que los ciudadanos - usuarios en general hacen parte esencial de la labor misional de la Corporación. Más allá de una disposición normativa, para la Corporación es muy importante comprometerse con brindar a todas las personas que hacen uso de nuestros servicios una atención equitativa, cálida, amable, rápida, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable. Es por ello que presentamos a continuación las disposiciones que rigen nuestro actuar en el servicio que prestamos:

Derechos de nuestros usuarios

- *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, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.*
- *Recibir respuesta oportuna a las peticiones interpuestas ante la Corporación, dentro de los plazos establecidos por norma.*
- *Recibir atención especial, preferente e incluyente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, o en general de quienes se encuentran en estado de indefensión o vulnerabilidad.*
- *Conocer la información que repose en los archivos y registros de la Corporación (salvo aquellos documentos que tengan reserva legal) respecto al estado de actuaciones, trámites o información institucional y solicitar las copias, a sus costas.*
- *Aportar documentos u otros elementos de prueba y formular alegaciones en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por la Corporación al momento de decidir, y ser informado sobre el resultado de su participación en el trámite correspondiente.*
- *Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes.*

Deberes de los usuarios

- *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.

Medios disponibles para la atención a la ciudadanía:

Horario de Atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 11:30 m. y de 1:30 a 5:00 p.m.

Presencial: Son canales del servicio a la ciudadanía en la CAM en los horarios de atención establecidos, los siguientes:

Neiva: Carrera 1 No. 60-79.

Garzón: Carrera 4A No. 4-46

La Plata: Carrera 6 No. 5-46

Pitalito: Finca Marengo kilómetro 4 vía Pitalito - San Agustín.

Telefónica: Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas, eventos que la Corporación desarrolla, situaciones ciudadanas sobre cómo proceder ante eventos que puedan ocurrir en temas que necesiten la atención de la Corporación y preguntas más frecuentes sobre temas de competencia de la CAM, a través de su teléfono fijo:

Neiva PBX (57 8) 8765017

La Plata: Teléfono (57 8) 837 1500

Pitalito: Teléfono (57 8) 835 4422

Garzón: Teléfono (57 8) 833 2444

Línea gratuita: 01 8000 960260

Virtual: Correo electrónico: A través del cual podrá interponer sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: camhuila@cam.gov.co

Ayuda en Línea: Medio por el cual los ciudadanos pueden obtener la misma información telefónica relacionada. Este servicio está disponible a través de la página web: www.cam.gov.co link: Ayuda en Línea, en el horario: de lunes a viernes entre las 3:00 y 4:00 p.m.

Redes Sociales: Twitter: @camhuila; Facebook: Facebook.com/cam

A través del Protocolo de Atención al Usuario de la CAM se complementa integralmente la presente Carta de Trato Digno, el cual se encuentra publicado en la página web: www.cam.gov.co para su consulta.

Cordialmente,



CARLOS ALBERTO CUÉLLAR MEDINA
Director General