

CARTA DE TRATO DIGNO

LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA (CAM)

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, 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 a través de los siguientes canales de atención:

PRESENCIAL

Punto de atención al usuario o ventanilla única.

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

HORARIO: Lunes a viernes 7:30 a.m. a 11:00 a.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Se brinda información sobre trámites y servicios ofrecidos por la CAM y se radica la correspondencia que se recibe y se direcciona a la dependencia correspondiente.

TELEFÓNICO

Línea nacional gratuita: 018000 960260

Neiva: (608) 8664452

Garzón: (608) 8332444

La Plata: (608) 8370080

Pitalito: (608) 8354422

HORARIO: Lunes a viernes 7:30 a.m. a 11:00 a.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los profesionales de acuerdo con su consulta o solicitud.



VIRTUAL

Radicación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias PQRS: En la página web www.cam.gov.co / servicios/PQRD. O por correo electrónico: radicacion@cam.gov.co; camhuila@cam.gov.co.

Radicación de tutelas o requerimientos de orden judicial: notificacionesjudiciales@cam.gov.co.

Redes sociales: Facebook @CAMHUILA; instagram @cam_huila; twittwer CAMHUILA youtube CAMHUILA : Se utilizan para compartir información con personas interesadas en determinados temas de competencia de la CAM. Se obtiene información de doble vía con los ciudadanos.

Los correos y portales están habilitados 24/7; no obstante, las solicitudes se gestionan dentro del horario laboral.

Chat: En la página web www.cam.gov.co, a través del cual se brinda información de manera personalizada y se orienta a los usuarios frente a trámites y solicitudes. Horario: Lunes a viernes 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

EN LA CAM USTED TIENE DERECHO A:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los trámites de competencia de la CAM.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
4. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en las normas.
5. 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 de Colombia.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
8. Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.

SON DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA CAM:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

A través del protocolo de atención al usuario de la CAM, publicado en la página web www.cam.gov.co; se complementa integralmente la presente carta de trato digno.

EN LA CAM, ESTAMOS COMPROMETIDOS CON UN SERVICIO Y
TRATO DIGNO AL CIUDADANO

