

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

I. INFORMACIÓN GENERAL

La Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR es un ente corporativo de carácter público, creado por la ley, integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio e independiente, encargada por la ley de administrar, dentro del área de su jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio del Medio Ambiente.

Tenemos la responsabilidad de proteger el medio ambiente de un territorio con un área de 18.706,4 km², que equivale a 1.807.640 hectáreas, donde se encuentran **104 municipios: 98 pertenecientes al departamento de Cundinamarca, 6 al de Boyacá y la zona rural de Bogotá D. C.**

La Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR), con el objeto de lograr el cumplimiento de nuestros fines como Autoridad Ambiental, garantizar los derechos de los particulares a gozar de un ambiente sano y de aprovechar los recursos naturales renovables de manera sostenible, correlativamente con el deber en la preservación y manejo de los mismos, y de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), precisa a continuación los **derechos de los usuarios** y los medios que esta entidad pone a su disposición para garantizarlos.

MISIÓN

Ejercer como máxima autoridad ambiental en su jurisdicción, ejecutando políticas, planes, programas y proyectos ambientales, a través de la construcción de tejido social, para contribuir al desarrollo sostenible y armónico de la región.

VISIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR) en el 2023 habrá incidido en la **consolidación de un modelo regional viable, próspero, incluyente, equitativo y sostenible a través de una cultura ambiental responsable.**

II. DERECHOS Y DEBERES

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Presentar peticiones** en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para el efecto.
Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas 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, 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 en la Ley 1755 DE 2015.
- 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 infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, veterano de la Fuerza Pública, personas de talla baja, víctimas del conflicto armado, personas que pertenezcan a grupos étnicos minoritarios y periodistas en ejercicio de su profesión.
- Exigir el cumplimiento** de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 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 las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- Acatar la constitución** y las leyes.
- Proporcionar un trato respetuoso y digno a los funcionarios y colaboradores** de la Corporación.
- Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones** del servicio.
- 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.
- Cumplir con los requerimientos o procedimientos** establecidos en las normas vigentes o por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa** los documentos y/o servicios de su interés.
- Verificar los documentos y **entregar oportunamente la información** correspondiente para facilitar la celeridad e identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Evitar la reiteración o duplicidad de solicitudes** en aras de la agilidad de los trámites.
- Hacer uso de documentos o declaraciones válidas**, legítimas y vigentes.
- Respetar los turnos establecidos** para la prestación del servicio.
- Cuidar las instalaciones y elementos** proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Cumplir con los protocolos de bioseguridad** asociados a Covid-19 establecidos para la atención presencial al público.

DEBERES DE LA CAR

- Dar **trato respetuoso**, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público**, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad asociados a Covid-19 establecidos para tal efecto.
- Atender a todas las personas** que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos** acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario** donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen** vía fax, telefónicamente, radicación escrita o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011.
- Atribuir a dependencias especializadas la **función de atender quejas y reclamos**, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones**, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos**, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás deberes que señalen la Constitución, la ley y la normatividad vigente.

III. MEDIOS O CANALES DISPONIBLES PARA LOS USUARIOS

Los canales de atención dispuestos para que toda persona pueda presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias, son los siguientes:

ATENCIÓN PERSONALIZADA

Los Usuarios CAR tienen a su disposición atención personalizada por profesionales idóneos, a través del **Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)** de las 14 Direcciones Regionales y Sede Central, así:

- Sede Central:** Dirección: Av. Esperanza N° 62 - 49 Costado Esfera piso 6 Bogotá, D.C. • PBX: 60-1 5801111 - Líneas Gratuitas Nacionales: 01 8000 915 317 - 01 8000 913606. • Celulares Atención al Riesgo: 312 4505299 / 321 3602403 / 314 4707687
Horario de atención: Lunes a Viernes, de 8:00 am a 5:00 pm., en jornada continua.
Buzón de sugerencias, ubicados en los puntos SAC de la Corporación.
- Dirección de Laboratorio e Innovación Ambiental:** Centro Empresarial Santo Domingo (Avenida Troncal de Occidente No. 18-76) Manzana C - Bodega 13 - Mosquera, Cundinamarca. Tel.: 5801111 Extensión 4300.
- Centro de Documentación Ambiental:** Carrera 20 N° 37 - 34 Barrio Teusaquillo - Bogotá, D.C. Tel.: 5801111 Ext 4200. cendoc@car.gov.co

DIRECCIONES REGIONALES

Bogotá - La Calera - BOGOTÁ
Carrera 10 N° 16-92 piso 5 Bogotá
Tel: 5801111 EXT 2201.

Almeidas y municipio de Guatavita
CARRERA. 5 N° 5-73 piso 3 y 4
CHOCONTA
Tel: 5801111 EXT 2801.

Alto Magdalena - GIRARDOT
Calle 21 N°8-23
Barrio Granada
Tel: 5801111 EXT 2900.

Bajo Magdalena - GUADUAS
Calle 4 N° 5-68 Camellón Real
Tel: 5801111 EXT 4501.

Tequendama - LA MESA
Carrera 21 con Calle 2da.
Esquina Barrio El Recreo
Tel: 5801111 EXT 3901.

Chiquinquirá - CHIQUINQUIRÁ
Carrera 6 N° 9-40
Tel: 5801111 EXT 3102.

Gualivá - VILLETA
Calle. 8 No. 10 a 41
Barrio El Recreo
Tel: 5801111 EXT 3202.

Magdalena Centro - VIANÍ
Carrera 5 No. 3 - 02 Esquina
Tel: 5801111 EXT. 3302.

Rionegro - PACHO
Calle 10 N° 19-72
Barrio Antonio Nariño
Tel: 5801111 EXT 3401.

Ubaté - UBATÉ
Transversal 2da. N°1E-40
Tel: 5801111 EXT 4001.

Sabana Centro - ZIPAQUIRÁ
Calle 7 A N°11- 40
Barrio Algarra
Tel: 5801111 EXT 3502.

Sabana Occidente - FACATATIVÁ
Carrera 4. N° 4-38
Tel: 5801111 EXT 3606.

Soacha - SOACHA
Trans. 7 F N° 26-38
Barrio El Nogal
Tel: 5801111 EXT 3700.

Sumapaz - FUSAGASUGÁ
Avenida Las Palmas N° 15-17
Tel: 5801111 EXT 3800.

Servicio de Atención al Ciudadano (SAC Nivel central)
Av. Esperanza N° 62-49 Costado Esfera pisos 6 y 7 Bogotá.
Tel: 5801111 EXT 2656-2657-2527
sau@car.gov.co

RADICACIÓN ESCRITA:

A través del SAC de las 14 Direcciones Regionales, o a través del Grupo de Gestión Documental ubicado en la sede central de la Corporación, Dirección: Av. Esperanza N° 62 - 49 Costado Esfera piso 6 Bogotá, D.C. Horario de atención: Lunes a Viernes en jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm. *(Véanse horarios de atención de las Direcciones Regionales en nuestro portal web www.car.gov.co).

MEDIOS ELECTRÓNICOS:

Con el propósito de brindar información y de atender las peticiones, quejas y reclamos de los Usuarios CAR, la Corporación cuenta con los siguientes **medios electrónicos disponibles de forma permanente**, a saber:

- PORTAL WEB.** www.car.gov.co. Horario 24 horas
Inicio> Servicios de Información al Ciudadano> PQRD, allí los ciudadanos pueden registrar sus consultas, peticiones, quejas y reclamos.
- CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.** sau@car.gov.co, a través de este correo electrónico los ciudadanos podrán enviar sus consultas, peticiones, quejas, reclamos y en general cualquier requerimiento relacionado con los servicios prestados por la entidad.
- BUZÓN DE NOTIFICACIONES JUDICIALES.** Dirección de correo electrónico exclusivo para que los juzgados, tribunales, altas cortes, y demás despachos judiciales alleguen notificaciones de tipo judicial: buzonjudicial@car.gov.co
- Aplicativo Móvil ApliCAR.** Consultar las tarifas de nuestros parques y hacer reservas y App Store

Redes sociales:

- Facebook:**
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca
- Twitter / Instagram:** @CAR_Cundi

Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca
www.car.gov.co



Escanea el código QR y consulta horarios y Directorio institucional

