

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.**

En el 2035, la jurisdicción CAR será un **territorio resiliente frente al cambio climático, como resultado de un ordenamiento territorial alrededor del agua, la recuperación del suelo, la conservación de la biodiversidad y el mejoramiento de la calidad del aire y sus servicios ecosistémicos**, que, aunado al fortalecimiento de la gobernanza, la participación y el ejercicio de autoridad ambiental, contribuye a la conservación de sus ecosistemas estratégicos, del patrimonio ambiental con un enfoque de justicia ambiental.

VISIÓN

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 u 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 asociados a temas de salud pública** u otros emitidos por el gobierno nacional y/o entes territoriales 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 asociados a temas de salud pública u otros emitidos por el Gobierno Nacional y/o entes territoriales establecidos para tal efecto (si aplica).
- Atender a todas las personas** que ingresen a las oficinas en el horario habitual de atención o de acuerdo a los lineamientos especiales impartidos por el gobierno nacional y/o entes territoriales por razones de salud pública u otros (si aplica).
- 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 y 7 Bogotá, D.C. • PBX: 601 5801111 - Líneas Gratuitas Nacionales: 01 8000 915 317 - 01 8000 913606. Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua. Buzón de sugerencias ubicado 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: 601 5801111 Ext. 4300 - 4305 - 4301 - 4306.
- Centro de Documentación Ambiental:** Carrera 20 N° 37 - 34 barrio Teusaquillo - Bogotá, D.C. Tel: 601 5801111 Ext. 4200. cendoc@car.gov.co

DIRECCIONES REGIONALES

| | | |
|--|---|--|
| BOGOTÁ - LA CALERA Cra 10 N° 16 - 82 piso 4 Tel: 601 5801111 Ext. 2701 - 2702. | TEQUENDAMA - LA MESA Cra. 21 con Calle 2da, esquina Tel: 601 5801111 Ext. 3901, 3905, 3906, 3900, 3914, 3903 Celular: 3204888212. | REGIONAL SOACHA Trans. 7 F N° 26 - 38 barrio El Nogal - Soacha Tel: 601 5801111 Ext. 3701 Celular: 3204888208. |
| ALMEIDAS - GUATAVITA Y CHOCONTÁ Carrera. 5 N° 5 - 73 pisos 2, 3 y 4 Tel: 601 5801111 Ext. 2801. | CHIQUEQUIRÁ - BOYACÁ Cra 6 N° 9 - 40 Tel: 601 5801111 Ext. 3101, 3109, 3111, 3113, 3110, 3114 Celular: 3204888216. | REGIONAL SUMAPAZ - FUSAGASUGÁ Avenida Las Palmas N° 15 - 17 Tel: 601 5801111 Ext. 3800 Cel: 3204888217. |
| ALTO MAGDALENA - GIRARDOT Calle 21 N° 8-23 Tel: 601 5801111 Ext. 2912 - 2913 Celular: 3204888215. | GUALIVÁ - VILLETA Calle. 8 N° 10ª - 41 barrio El Recreo. Tel: 601 5801111 Ext. 3200, 3205, 3200, 3204, 3209, 3214, 3208 Cel: 3204888209. | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC CENTRAL) Av. Esperanza # 60 - 50 Centro Empresarial Gran Estación - Costado Esfera, pisos 6 y 7 Bogotá. PBX: +57 601 580 11 11 Extensiones: 2657, 2656, 7439 Correo electrónico: sau@car.gov.co |
| BAJO MAGDALENA - GUADUAS Dirección: Calle 4 N° 5 - 68 Tel: 601 5801111 Ext. 4501, 4500, 4504, 4506, 4507, 4509, 4510, 4511, 4512. | MAGDALENA CENTRO - VIANÍ Carrera 5 N° 3 - 02 esquina Tel: 601 5801111 Ext. 3302 Celular: 3204888212. | |

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, enviar y hacer seguimiento a tus quejas y denuncias. Disponible en Play Store y App Store.

Redes sociales:

Aquí encontrará información actualizada sobre la gestión de la Corporación, podrá comunicarse para obtener información y hacer solicitudes, presentar quejas, entre otros.



Escanea el código QR y consulta horarios y Directorio institucional

Versión: 8-11-2024

