

# CARTA DE TRATO DIGNO

## A LAS PARTES INTERESADAS

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB, es un ente corporativo autónomo creado por la ley 99 de 1993, de carácter público, que se relaciona con el nivel nacional, departamental y municipal, integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica.

Dotada de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, 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 de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

### INTRODUCCIÓN

En la CDMB entendemos el servicio al ciudadano como nuestra razón de ser. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y expectativas, garantizando su bienestar individual o colectivo. El servicio al ciudadano debe estar dirigido a facilitar el que los ciudadanos cumplan con sus deberes y que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en nuestra Área de Jurisdicción.

El servicio que se ofrece a través de los servidores públicos de la CDMB debe ser prestado de la mejor forma posible para que la ciudadanía, que es nuestra razón de ser, sienta que estamos mejorando para ella y que nos esforzamos por satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que nos presentan.

### DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES INTERESADAS Ley 1437 de 2011

#### ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades.

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

**1.** 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.

**2.** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

**3.** Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

**4.** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

**5.** Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

**6.** 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.

**7.** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

**8.** 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 estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondientes. **9.** A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.

**10.** Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

**11.** Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

**ARTÍCULO 6°. Deberes de las personas.** Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

**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. **PARÁGRAFO.** El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

**ARTÍCULO 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

**1.** Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

**2.** Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

**3.** Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

**4.** 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 este Código.

**5.** 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.

**6.** Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.

**7.** Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

**8.** Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

**9.** Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

**10.** Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

## Canales de atención:

 <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
PREDIO	DÍAS	HORARIO	ACTIVIDAD
<b>Sede Principal</b> Cra 23 # 37- 63	Lunes a Viernes	7:30 a.m. a 11:45 a.m. y 2:00 p.m. a 5:45 p.m.	Horario de Oficina CDMB
<b>Rasgón</b>	Lunes a Domingo	7:30 a.m. – 5:00 p.m.	Actividades ambientales (caminata, campamento)
<b>El Diviso</b>	Lunes a Domingo	7:30 a.m. – 5:00 p.m.	Actividades ambientales (caminata, campamento)
<b>Viveros Nazareth</b>	Lunes a Viernes	7:30 a.m. a 12:00.p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Retiro de material vegetal y actividades ambientales
<b>Vivero La Rosita</b>	Lunes a Viernes	7:30 a.m. a 12:00.p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Retiro de material vegetal y actividades ambientales
<b>Almacén</b>	Lunes a Viernes	7:30 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00p.m. a 6:00 p.m.	Oficina CDMB
<b>Jardín Botánico Eloy Valenzuela</b>	Martes a Domingo	8:00 a.m. – 4:00 p.m.	Actividades ambientales (Recorrido ecológico)



#### Buzón de Sugerencias

**SEDE PRINCIPAL**  
Cra 23 #37-63



#### Via Telefónica

**PBX**                      **Línea Gratuita**  
60 7 6 970241            018000180527  
**Whatsapp**  
3187070030



#### Internet

**Página web**  
[www.cdmb.gov.co](http://www.cdmb.gov.co)  
opción PQRS

**Correo electrónico**  
[info@cdmb.gov.co](mailto:info@cdmb.gov.co)

**Notificaciones judiciales solo se reciben al correo**  
[notificaciones.judiciales@cdmb.gov.co](mailto:notificaciones.judiciales@cdmb.gov.co)

#### Redes Sociales

-  Corporación Autónoma CDMB
-  CdmB Autoridad
-  carcdmb
-  carcdmb