



El ambiente  
es de todos

Minambiente

# Carta de Trato Digno al Ciudadano

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es la entidad pública encargada de definir la política Nacional Ambiental y promover la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, a fin de asegurar el desarrollo sostenible y garantizar el derecho de todos los ciudadanos a gozar y heredar un ambiente sano.



Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna

## DERECHOS Y DEBERES

### COMO CIUDADANO/A USTED TIENE DERECHO A:

- 1) Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 2) Presentar peticiones, sin necesidad de apoderado, en cualquiera de sus modalidades: verbal, por escrito o a través de cualquier otro medio idóneo. 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. También o obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- 3) Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 4) Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 5) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 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) 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 correspondiente.
- 9) Cualquier otra que le reconozcan la Constitución y las leyes.

### COMO CIUDADANO/A USTED TIENE DEBER DE:

- 1) Cumplir 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, o 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) Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- 5) Respetar las filas o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- 6) Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- 7) Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

### RECUERDE

- 1) Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- 2) Los trámites y servicios del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.

### 3) Su petición debe contar con la siguiente información:

- ▶ Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
- ▶ Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
- ▶ Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
- ▶ Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
- ▶ Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia.
- ▶ Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
- ▶ Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos.
- ▶ Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).



El Ministerio ha dispuesto el **Centro de Contacto Ciudadano** para la atención integral de los requerimientos de los usuarios a través de los siguientes canales:



#### CANAL PRESENCIAL

Brinda atención y orientación sobre la información misional y la relacionada con trámites y servicios de manera veraz y oportuna a los ciudadanos. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua, en la carrera 13 No. 37-38.



#### VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionados con el quehacer del Ministerio. Ubicada en la carrera 13 No. 37-38, con horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 4:30 p.m.



#### CANAL TELEFÓNICO

Línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá 3323422. Horario de atención de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 5:00 p.m. en jornada continua.



#### CHAT WEB INSTITUCIONAL

Se puede acceder al Chat Institucional a través del siguiente enlace: <http://www.minambiente.gov.co/chat/chat.php?v=2&linkid=>, en un horario de lunes a viernes entre 8:00 a.m. y 5:00 p.m. en jornada continua.



#### CORREO ELECTRÓNICO

Acceso las 24 horas del día a través de los correos [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co) y [correspondencia@minambiente.gov.co](mailto:correspondencia@minambiente.gov.co)

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible tiene disponible un servicio web para comunicar sistemas informáticos de denuncias ciudadanas de otras Entidades o de iniciativas de la sociedad civil. Para mayor información puede enviar la solicitud al correo [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co)