



## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimado (a) s ciudadano(a) s:

Un saludo especial de la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS.

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS, expide la carta de trato digno al ciudadano, con el propósito de fortalecer la interacción de la Corporación con la ciudadanía y el compromiso de brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

### DERECHOS DE NUESTROS USUARIOS:

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas, Quejas y Reclamos, por cualquiera de nuestros canales de comunicación a disposición de nuestros usuarios y público en general; igualmente a conocer el estado del trámite de los mismos, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos que establezcan las disposiciones vigentes.
3. Conocer la información que repose en los registros y archivos de la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios y/o contratistas de la CAS. el cumplimiento de sus responsabilidades.
5. Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto, los funcionarios y contratistas de la CAS, atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



#### OF. PRINCIPAL – SAN GIL

Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

#### BUCARAMANGA

Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

#### BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

#### MÁLAGA

Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

#### SOCORRO

Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

#### VÉLEZ

Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co



6. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted está interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
7. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ustedes en bases de datos o archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 constitucional.
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes

### DEBERES DE NUESTROS USUARIOS:

De conformidad con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011.

1. Acatar las leyes y la Constitución Política.
2. Cumplir con los requisitos legales y técnicos que son necesarios, para obtener Permisos, Concesiones, Autorizaciones y Licencias Ambientales que otorga la Corporación Autónoma Regional de Santander.
3. Obrar conforme al principio de la buena fe.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de repetir la radicación de solicitudes improcedentes para evitar que estas se conviertan en reiterativas.
5. Interactuar respetuosamente con los funcionarios o colaboradores de la Corporación Autónoma Regional de Santander.



NK-072-1



3264-1SC



OS-CER168456



367-1SA



#### OF. PRINCIPAL – SAN GIL

Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa  
Tel: 7238925 - 7240765 - 7235668  
Celular: (311)2039075  
contactenos@cas.gov.co

#### BUCARAMANGA

Carrera 26 N° 36 - 14  
Edificio Fénix Oficina 501  
Tel: 7238925 Ext. 4001 - 4002  
Celular: (310)8157695  
casbucaramanga@cas.gov.co

#### BARRANCABERMEJA

Calle 48 con Cra 28 esquina  
Barrio Palmira  
Tel: 7238925 Ext. 5001 - 5002  
Celular: (310)8157696  
mares@cas.gov.co

#### MÁLAGA

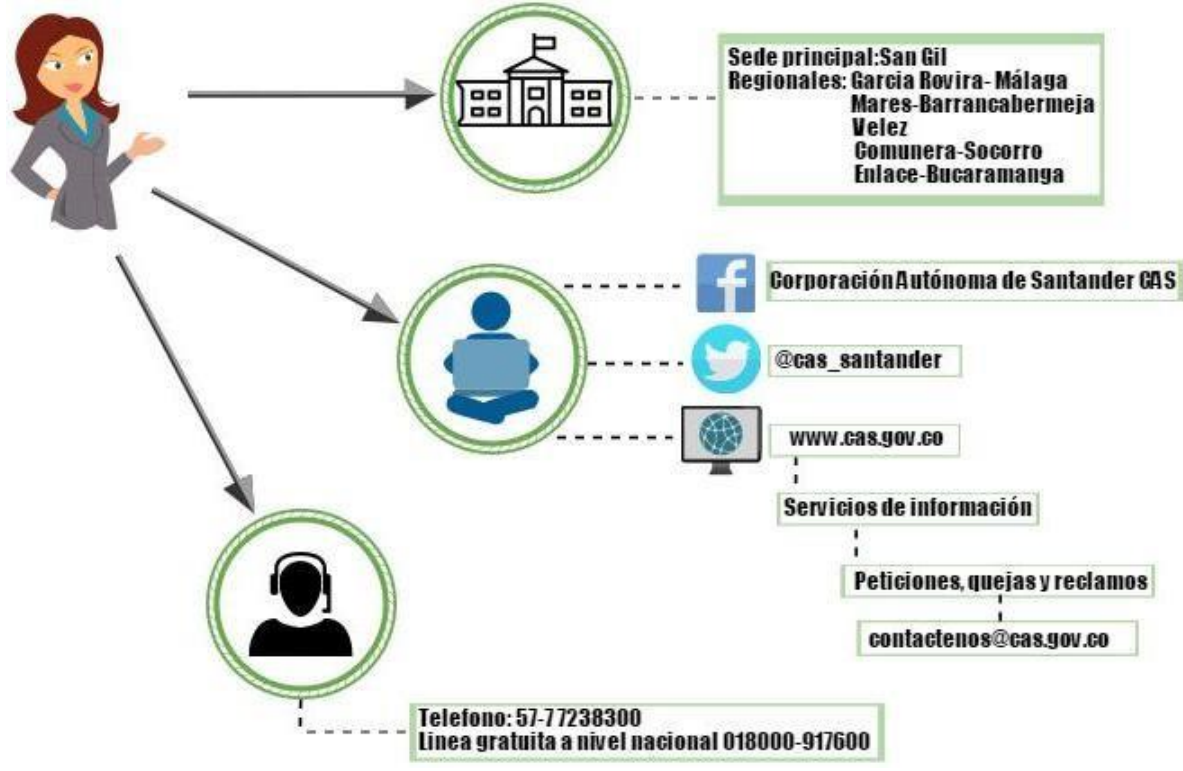
Calle 12 N° 9 - 14  
Edificio Comparta Piso 3  
Tel: 7238925 Ext. 6001 - 6002  
Celular: (310)2742600  
malaga@cas.gov.co

#### SOCORRO

Calle 16 N° 12 - 38  
Tel: 7238925  
Ext. 2001 - 2002  
Celular: (310)6807295  
socorro@cas.gov.co

#### VÉLEZ

Carrera 6 N° 9 - 14  
Barrio Aquileo Parra  
Tel: 7238925 Ext. 3001 - 3002  
Celular: (310)8157697  
velez@cas.gov.co



**Horario de atención al usuario en la sede principal y sus regionales**  
**Lunes a Viernes**  
**8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm**

- icontec Norsok 5-006 NK-072-1
- IQNet
- icontec ISO 9001 3264-1SC
- icontec OHSAS 18001 OS-CER168456
- icontec ISO 14001 367-1SA

cas.gov.co    contactenos@cas.gov.co    Línea Gratuita 01 8000 917600

<b>OF. PRINCIPAL – SAN GIL</b> Carrera 12 N° 9 - 06 Barrio La Playa <b>Tel:</b> 7238925 - 7240765 - 7235668 <b>Celular:</b> (311)2039075 contactenos@cas.gov.co	<b>BUCARAMANGA</b> Carrera 26 N° 36 - 14 Edificio Fénix Oficina 501 <b>Tel:</b> 7238925 Ext. 4001 - 4002 <b>Celular:</b> (310)8157695 casbucaramanga@cas.gov.co	<b>BARRANCABERMEJA</b> Calle 48 con Cra 28 esquina Barrio Palmira <b>Tel:</b> 7238925 Ext. 5001 - 5002 <b>Celular:</b> (310)8157696 mares@cas.gov.co	<b>MÁLAGA</b> Calle 12 N° 9 - 14 Edificio Comparta Piso 3 <b>Tel:</b> 7238925 Ext. 6001 - 6002 <b>Celular:</b> (310)2742600 malaga@cas.gov.co	<b>SOCORRO</b> Calle 16 N° 12 - 38 <b>Tel:</b> 7238925 Ext. 2001 - 2002 <b>Celular:</b> (310)6807295 socorro@cas.gov.co	<b>VÉLEZ</b> Carrera 6 N° 9 - 14 Barrio Aquileo Parra <b>Tel:</b> 7238925 Ext. 3001 - 3002 <b>Celular:</b> (310)8157697 velez@cas.gov.co
---	--	---	--	--	---