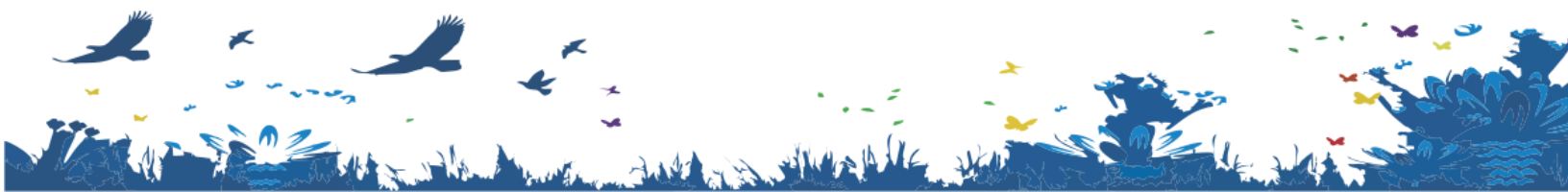




**CARTA DE TRATO DIGNO  
– A LAS PARTES INTERESADAS –**



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.

### Misión

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga –CDMB, es un ente corporativo de carácter público, creada por ley, encargada de la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos en materia de ambiente, recursos naturales renovables y cambio climático, aplicando las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento.

### Visión

En el año 2031, la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB, será una entidad de referencia por su gestión ambiental eficiente y eficaz en su jurisdicción, contribuyendo a la protección de la vida de hoy y garantizando la del mañana.

## ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO(A)?

El servicio es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes, dentro de los alcances de la Entidad. **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. Brindar un servicio de calidad requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de los

Carrera 23 # 37-63 Bucaramanga - Colombia - PBX. (7) 634 6100 Fax: 6346144 - Línea gratuita 01 8000 9173

servidores públicos. Brindar un servicio de excelencia debe convertirse en un propósito común, en una meta conjunta, en una forma de vida para quienes tienen el honor de ser servidores públicos

## **UBICACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS**



- **SEDE CENTRAL:**

Ubicación: Carrera 23 Número 37 – 63 Bucaramanga  
Horario de atención al público: De lunes a viernes de 7:30 a 11:45 a.m.  
y de 2:00 a 5:45 p.m.

- **JARDÍN BOTÁNICO ELOY VALENZUELA**



Ubicación: Carretera antigua a Floridablanca, Entrada a Bucarica / Floridablanca  
Horario de Atención: Martes a Domingo de 8:00 a.m. a 4 p.m.

*\*Si el día lunes es festivo se cierra el día martes*

*\*Para las personas que a diario realizan sus caminatas y ejercicios en este escenario el horario es de 6:00 am a 8:00 am.*

- **PARQUE ECOLOGICO LA FLORA**



Ubicación: Carrera 36, detrás del Colegio La Merced / Bucaramanga  
Horario de Atención: Lunes a Domingo de 5:00 a.m. a 4:00 p.m.

A la fecha de actualización del presente Manual, este parque se encuentra concesionado a la alcaldía de Bucaramanga

- **CENTRO EXPERIMENTAL Y DEMOSTRATIVO "EL RASGÓN"**



Ubicación: Vereda Cristales / Piedecuesta  
Horario de Atención: Lunes a Domingo de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Carrera 23 # 37-63 Bucaramanga - Colombia - PBX. (7) 634 6100 Fax: 6346144 - Línea gratuita 01 8000 9173

- **ALMACEN**



Ubicación: Carrera 6 # 42-78 / Bucaramanga  
Horario de Atención: De lunes a viernes de 7:30 a 11: 45a.m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

**OTROS PUNTOS DE SERVICIO DE LA CDMB SON:**

- **CENTRO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL Y CAPACITACION AMBIENTAL: "EL DIVISO"**

Ubicación: Vereda Agua Blanca / Floridablanca  
Horario de Atención: Lunes a Domingo de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

- **VIVERO NAZARETH**

Ubicación: Carrera 15 No. 10 – 66 Barrio Comunero - Bucaramanga  
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a 4:30 p.m.

- **VIVERO LA ROSITA**

Ubicación: Parte trasera de la Plaza de Mercado la Rosita  
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a 4:30 p.m.



## CANALES DE ATENCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS



## DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES INTERESADAS

### DERECHOS

Como ciudadano ante una entidad pública, una persona tiene derecho a:

1. Conocer y obtener información en forma correcta y actualizada acerca de los productos y servicios.
2. Ser informado de manera precisa y oportuna acerca de los requisitos del servicio y la atención.
3. Exigir el cumplimiento de los plazos de prestación del servicio.
4. Presentar sus consultas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta correcta y oportuna a las mismas. De igual manera, puede interponer derechos de petición, acciones de tutela, etc.
5. Recibir un trato digno y respetuoso.
6. Tener igualdad de trato y acceso a los bienes y servicios, es decir, no ser discriminado por razón alguna.
7. Exigir la reserva de su información.
8. Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad, en caso de presentarse errores cometidos por la institución.
9. Ser resarcido con la mayor brevedad, por los montos cobrados en exceso.

Carrera 23 # 37-63 Bucaramanga - Colombia - PBX. (7) 634 6100 Fax: 6346144 - Línea gratuita 01 8000 9173

## DEBERES

Como ciudadano ante una entidad, una persona tiene deberes como:

1. Permitir la requisa respectiva
2. Identificarse en la recepción de la Entidad, permitir su registro e informar a donde se dirige.
3. Acatar las recomendaciones a tener en cuenta durante el tiempo de visita.
4. Hacer el registro de los equipos de su propiedad que ingresen a la sede administrativa.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
6. Seguir los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite.
7. Respetar al servidor que lo atiende.
8. Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.
9. Verificar el documento que se le entrega.
10. Respetar el orden dentro de las oficinas de la institución.