

# Carta de trato digno al usuario Corpocaldas



1.

## Información general

En Corpocaldas, nuestro compromiso es brindar una atención basada en el respeto, la equidad y la calidad. Queremos que cada usuario reciba un trato digno en la solicitud de información, trámites y servicios, garantizando una comunicación clara y accesible.

La Carta de Trato Digno establece los derechos y deberes de los ciudadanos y servidores públicos, asegurando una atención respetuosa y de calidad en cada interacción. Su propósito es fortalecer la relación entre la entidad y la comunidad, promoviendo un servicio eficiente y transparente para todos. (según lo dispuesto en el numeral 5 Art. 7 de la Ley 1437 del año 2011)

Para nosotros, cada ciudadano es importante. Por eso, promovemos una atención cercana, comprensible y eficiente, donde la transparencia y el buen servicio sean la base de nuestra relación con la comunidad.



3.

## Medios o canales disponibles para los usuarios:

Los canales de atención ofertados para que todo usuario en el territorio colombiano o en el exterior, pueda acceder a información, orientación, trámites, y presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF-, son los siguientes:

Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

**Atención personalizada:** Carrera 24 No. 19-36 primer piso, en la ciudad de Manizales, Caldas, en el horario de lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm en jornada continua.

Así mismo la Corporación Autónoma Regional de Caldas cuenta con varias sedes municipales y con laboratorio ambiental, ubicados así:

- Manizales**  
Laboratorio Ambiental (Manizales Carrera 19 N- 33-17)  
☎ 8822112 - 8842259
- Aguadas**  
Carrera 10 calle 5A # 11-21, Manzana 1 Urbanización Guayacones  
☎ 3157523591  
✉ gustavoaguire@corpocaldas.gov.co
- Anserma**  
Cra 4 # 10-04, piso 2, oficina 203, Edificio Ocuza  
☎ 3102883577  
✉ dianamarfinez@corpocaldas.gov.co
- Aranzazu**  
Calle 6 # 6-26  
☎ 3106992614 / 3164654917  
✉ constanzalopez@corpocaldas.gov.co
- Belalcázar**  
Calle 10 # 4-09  
☎ 3164653967  
✉ hecfordiaz@corpocaldas.gov.co
- La Dorada**  
Carrera 3 # 19-20, barrio Obrero  
☎ 3158430058  
✉ oscarfaran@corpocaldas.gov.co

2.

## Derechos y deberes

Mis derechos como usuario de los servicios de Corpocaldas	Mis deberes como usuario de los servicios de Corpocaldas:
<p><b>1</b> Ser tratado con respeto, amabilidad y dignidad.</p> <p><b>2</b> Presentar peticiones de manera verbal, escrita, o por otros medios de comunicación .</p> <p><b>3</b> Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Corporación y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co, y, corpocaldas@corpocaldas.gov.co</p> <p><b>4</b> Conocer el estado de cualquier actuación o trámite ya sea personalmente en las instalaciones de la Corporación, o a través de la página web: www.corpocaldas.gov.co en el link servicios de información (seguimiento de trámites), a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.</p> <p><b>5</b> Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.</p>	<p><b>1</b> Cumplir la Constitución Política y las leyes.</p> <p><b>2</b> Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.</p> <p><b>3</b> Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni aportar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes, entre otras conductas.</p> <p><b>4</b> Hacer uso de documentos o declaraciones válidas, legítimas y vigentes.</p> <p><b>5</b> Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.</p> <p><b>6</b> Tratar respetuosamente a los servidores públicos de la Corporación.</p> <p><b>7</b> Respetar los turnos asignados para la prestación del servicio.</p>
<p><b>6</b> Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.</p> <p><b>7</b> Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.</p> <p><b>8</b> Exigir la confidencialidad de su información.</p> <p><b>9</b> Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.</p> <p><b>10</b> Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.</p> <p><b>11</b> Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.</p>	<p><b>8</b> Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.</p> <p><b>9</b> Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.</p> <p><b>10</b> Solicitar en forma oportuna y respetuosa los documentos y/o servicios de su interés.</p> <p><b>11</b> Verificar y entregar oportunamente la información para facilitar la celeridad de su trámite y/o solicitud.</p> <p><b>12</b> Cumplir con los protocolos de bioseguridad ante cualquier riesgo de salud pública que se establezcan para la atención presencial al público.</p> <p><b>13</b> Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes o por la Corporación, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.</p> <p><b>14</b> Evitar la reiteración o duplicidad de solicitudes en aras de la agilidad de los trámites.</p>

## Deberes de Corpocaldas

- 1 Garantizar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 2 Cumplir el horario establecido para la atención al público, garantizando la atención a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- 3 Implementar las herramientas de las TIC's para el trámite eficiente y oportuno de las peticiones y requerimientos de los usuarios.
- 4 Adecuar espacios físicos idóneos para la población en situación de discapacidad y para la consulta de expedientes y documentos.
- 5 Retroalimentar permanentemente el Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano que oferta CORPOCALDAS, según la normatividad vigente.
- 6 Asignar a las diferentes dependencias la atención de PQRSDF y trámites ambientales.
- 7 Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y la normatividad vigente.

- La Merced**  
Calle 14 # 6-29  
Piso 1 Alcaldía municipal  
☎ 3104681779  
✉ danielacampo@corpocaldas.gov.co
- Filadelfia**  
Calle 6 # 6-47, diagonal a la Estación de Policía  
☎ 3162746821  
✉ camilogomez@corpocaldas.gov.co
- Manzanares**  
Calle 7 N° 4 - 76  
Contiguo a Bienestar familiar  
☎ 3123260885  
✉ jairosepulveda@corpocaldas.gov.co
- Marmato**  
Antiguo Hospital sector El Colombiano  
☎ 3164649927  
✉ angelavmonsolve@corpocaldas.gov.co
- Marquetalia**  
Carrera 2 # 2-112, piso 2, Alcaldía Municipal  
☎ 3164653381  
✉ jairorivera@corpocaldas.gov.co
- Norcasia**  
Carrera 9 # 6-08  
☎ 3104709079  
✉ jorgeicardona@corpocaldas.gov.co
- Pácora**  
Carrera 3 # 4-46, Local 1  
☎ 3164645101  
✉ fabiovalencia@corpocaldas.gov.co
- Pensilvania**  
Calle 5 # 7-10  
☎ 3164605084  
✉ luzocampo@corpocaldas.gov.co
- Riosucio**  
Calle 9 N° 8-14 Barrio Nuestra Señora de La Candelaria.  
☎ 3216396230  
✉ elianammorales@corpocaldas.gov.co
- Risaralda**  
Carrera 3 # 7-62  
☎ 3157769494  
✉ diomargirald@corpocaldas.gov.co
- Salamina**  
Carrera 9 # 7-37  
☎ 3164655313  
✉ santiaogherrera@corpocaldas.gov.co
- Samaná**  
Carrera 8 # 5-25  
Calle de los Faroles  
☎ 3157867672  
✉ jaimefranco@corpocaldas.gov.co
- San José**  
Carrera 2 # 6-37  
Piso 1, Alcaldía Municipal  
☎ 3164467311  
✉ juanbcruz@corpocaldas.gov.co
- Supía**  
Calle 33 # 5-10 Barrio La Pista  
☎ 3157424782  
✉ jimenabornacelli@corpocaldas.gov.co
- Victoria**  
Carrera 5 # 7-63  
☎ 3168349230  
✉ fernandobetancurt@corpocaldas.gov.co
- Viterbo**  
Carrera 8 # 7-63, Alcaldía Municipal  
☎ 3157889963  
✉ jonathanmejia@corpocaldas.gov.co

**Radicación:** Pueden enviar su comunicación al Punto de Atención al Usuario ubicado en la carrera 24 No. 19-36, en la ciudad de Manizales. Igualmente, puede gestionar cualquiera de nuestros servicios en las oficinas de Corpocaldas ubicadas en los municipios del departamento de Caldas.

**Horario de atención:** Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.

**Medios electrónicos:** contamos con los siguientes medios electrónicos activos las 24 horas, no obstante, su PQRSDF o Trámite Ambiental, se gestiona en el horario de los días hábiles de la Entidad.

**Portal web:**  
[www.corpocaldas.gov.co](http://www.corpocaldas.gov.co)  
Horario 24 horas

• Para registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ingrese a la **página web** – ubicar el siguiente icono para ingresar a la sección de PQRSDF.

• Para iniciar un trámite ambiental y/o consultar el estado del trámite ingrese a la **página web** – ubicar el siguiente icono para ingresar ala sección de tramites ambientales.

**Chat:**  
Chat de la página web institucional atendido por uno de nuestros funcionarios en el horario laboral, y automático en otros horarios, donde se da respuesta a las preguntas de los usuarios.

**Correo electrónico:**  
• **corpocaldas@corpocaldas.gov.co** este es el correo electrónico institucional dispuesto para la recepción de cualquier tipo de comunicación incluidas las solicitudes de trámites ambientales.

• **quejasyreclamos@corpocaldas.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.

**Radicación escrita:**

pueden enviar su comunicación al Punto de Atención al Usuario ubicado en la carrera 24 No. 19-36, en la ciudad de Manizales. Igualmente, puede gestionar cualquiera de nuestros servicios en las oficinas de Corpocaldas ubicadas en los municipios del departamento de Caldas.

• **Horario de atención:** Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.

**Telefónico:** Pueden comunicarse a Línea Verde gratuita nacional 018000968813 y Conmutador (606) 8841409, Punto de Atención al Usuario en Manizales al 8792833, en los horarios de lunes a viernes en el horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Para comunicarse a las sedes de los Municipios **consultar aquí.**

**Portal anticorrupción:** Si usted quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción o de conflicto de intereses presuntamente cometidos por servidores públicos de Corpocaldas en el desempeño de sus funciones, lo puede hacer a través del correo electrónico **anticorrupcion@corpocaldas.gov.co**. O comunicarse al teléfono (606) 8716253 o en la **Sede de Atención al Usuario ubicada en la Carrera 24 #19-36 en la ciudad de Manizales.**

