

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.



2. Derechos y deberes



Mis derechos como usuario de los servicios de Corpocaldas	Mis deberes como usuario de los servicios de Corpocaldas:
1 Ser tratado con respeto, amabilidad y dignidad.	1 Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2 Presentar peticiones de manera verbal, escrita o por otros medios de comunicación.	2 Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
3 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: quejasreclamos@corpocaldas.gov.co , y corpocaldas@corpocaldas.gov.co	3 Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni aportar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes, entre otras conductas.
4 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.	4 Hacer uso de documentos o declaraciones válidas, legítimas y vigentes.
5 Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.	5 Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
11 Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.	6 Tratar respetuosamente a los servidores públicos de la Corporación.
	7 Respetar los turnos asignados para la prestación del servicio.
	8 Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
	9 Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
	10 Solicitar en forma oportuna y respetuosa los documentos y/o servicios de su interés.
	11 Verificar y entregar oportunamente la información para facilitar la celeridad de su trámite y/o solicitud.
	12 Cumplir con los protocolos de bioseguridad ante cualquier riesgo de salud pública que se establezcan para la atención presencial al público.
	13 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.
	14 Evitar la reiteración o duplicidad de solicitudes en aras de la agilidad de los trámites.



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
Teléfono: 8822112 - 8842259

Aguadas
Carrera 10 calle 5A # 11-21, Manzana 1 Urbanización Guayacanes
Teléfono: 3157523591
E-mail: gustavoaguilare@corpocaldas.gov.co

Anserma
Cra 4 # 10-04, piso 2, oficina 203, Edificio Ocuza
Teléfono: 3102883577
E-mail: dianamartinez@corpocaldas.gov.co

Aranzazu
Calle 6 # 6-26
Teléfono: 3106992614 / 3164654917
E-mail: constanzalopez@corpocaldas.gov.co

Belalcázar
Calle 10 # 4-09
Teléfono: 3164653967
E-mail: hectorliaz@corpocaldas.gov.co

La Dorada
Carrera 3 # 19-20, barrio Obrero
Teléfono: 3158430058
E-mail: oscarfarfan@corpocaldas.gov.co



Deberes de Corpocaldas

- Garantizar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 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.
- Implementar las herramientas de las TIC's para el trámite eficiente y oportuno de las peticiones y requerimientos de los usuarios.
- Adecuar espacios físicos idóneos para la población en situación de discapacidad y para la consulta de expedientes y documentos.
- Retradimentar permanentemente el Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano que oferta CORPOCALDAS, según la normatividad vigente.
- Asignar a las diferentes dependencias la atención de PQRSDF y trámites ambientales.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y la normatividad vigente.

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
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 a la sección de trámites 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.
- quejasreclamos@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: 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 Comutador (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 anticorruption@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.

