

Manual de atención a la ciudadanía

Corporación Autónoma Regional de Caldas
Corpocaldas

- Subdirección Administrativa y Financiera
- Subproceso de Gestión para la Atención y Servicio al Usuario



Elaboró:

Luisa Fernanda Rodas Hernández

Revisó:

Cesar Augusto Cano Carvajal
Subdirector Administrativo y Financiero

María Juliana Castañeda Castaño
Líder de Comunicaciones



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 3 de 50	Código: CS-AC-DA-002

CONTENIDO

Introducción	5
Objetivo General.....	5
Alcance	6
Capítulo 1. Información Institucional.....	6
Propósito Superior.....	6
Mega Meta.....	6
Valores Institucionales.....	6
Organigrama	8
Mapa de Procesos Corpocaldas.....	9
Política de Atención al Usuario	9
Capítulo 2. Canales para la Recepción y Atención al Usuario.....	10
Atributos del Buen Servicio.....	11
Actitud	12
Lenguaje.....	13
Respuesta negativa a solicitudes.....	14
Atención a personas alteradas	14
Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias	15
Capítulo 3. Protocolo de Atención Presencial.....	16
Recomendaciones Generales	16
Atención del personal de seguridad	18
Atención del personal encargado de las ventanillas	18
Atención personal de recepción.....	20
Atención preferencial	20
Adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y mujeres embarazadas.....	21
Atención a niños, niñas y adolescentes	21
Personas en situación de vulnerabilidad.....	21
Grupos étnicos.....	22
Personas con discapacidad.....	22
Utilice una terminología apropiada.....	23
Atención a personas con discapacidad visual	24
Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacústicas	26
Centro de relevo	27
Atención a personas con sordo ceguera	28
Atención a personas con discapacidad intelectual	30
Atención a personas con discapacidad mental o psicosocial	30
Atención a personas de talla baja	31

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 4 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Atención a Personas LGBTIQ+	32
Capítulo 4. Protocolo de Atención Telefónico.....	33
Recomendaciones Generales	33
Atención telefónica en conmutador, oficinas y dependencias	34
Capítulo 5. Protocolo de Atención Virtual.....	37
Página Web	37
Chat institucional.....	38
Correo institucional.....	40
Redes sociales.....	41
Capítulo 6. Protocolo de Atención por Correspondencia.....	42
Capítulo 7. Guía de Lenguaje Claro.....	43
GLOSARIO	44

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 5 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Introducción

La Corporación Autónoma Regional de Caldas - Corpocaldas está comprometida con la prestación de un servicio eficiente, transparente e incluyente a la ciudadanía. En este sentido, el Manual de Atención a las Personas Usuaras establece los lineamientos y protocolos que regulan la interacción con la ciudadanía, garantizando una atención de calidad conforme a los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las disposiciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Este manual unifica procedimientos y buenas prácticas para optimizar los canales de atención, fortalecer la capacidad de respuesta y mejorar la experiencia de los usuarios. Asimismo, incorpora disposiciones para garantizar un trato preferencial a poblaciones en condición de vulnerabilidad, como personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, comunidades étnicas y personas con diversidad de género, asegurando el respeto por sus derechos y necesidades particulares.

A través de este documento, Corpocaldas reafirma su compromiso con la satisfacción ciudadana, promoviendo la confianza en la gestión institucional y el acceso equitativo a la información y los servicios.

Objetivo general

Establecer protocolos institucionales, política, deberes y derechos de la ciudadanía, que contribuyan a mejorar su experiencia y la de los diferentes grupos de valor en la atención recibida a través de los canales de atención, con el fin de propiciar una mejor interacción entre la comunidad usuaria y Corpocaldas.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 6 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Alcance

El presente manual es aplicable a todo el personal que presta servicios a usuarios y grupos de interés a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Corporación.

Capítulo 1. Información Institucional

Propósito superior

“Contribuimos al desarrollo sostenible, a través de la conservación y uso racional de los recursos naturales y el medio ambiente en el departamento de Caldas, mediante la aplicación de las normas y políticas ambientales, la modernización institucional y el fortalecimiento de la cultura del servicio hacia nuestros grupos de interés, con un talento humano comprometido y calificado”.

Mega meta

“Al 2031 Corpocaldas será el principal promotor del desarrollo sostenible del territorio para el bienestar de las generaciones presentes y futuras”

Valores institucionales

Las personas usuarias de la entidad y la comunidad en general deben exigir al personal de Corpocaldas un comportamiento basado en los valores comunes de servidores públicos del país y los adoptados por la Corporación, con el fin de generar confianza en usuarios internos y externos.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 7 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Tabla 1. Valores del Servicio Público

VALOR	COMPORTAMIENTO RECTOR
HONESTIDAD	Actúa siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, siempre favoreciendo el interés general.
RESPECTO	Reconoce, valora y trata de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
COMPROMISO	Consciente de la importancia del rol como servidor público y está en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en las labores cotidianas, para mejorar siempre su bienestar.
DILIGENCIA	Cumple con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia. Para así, optimizar el uso de los recursos del Estado.
JUSTICIA	Actúa con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

Fuente: Código de Integridad Corpocaldas

Tabla 2. Valores Adicionales

VALOR	COMPORTAMIENTO RECTOR
TRANSPARENCIA	Actitud que permite hacer públicas las actuaciones y sus resultados.
LEALTAD	Es una devoción de una persona o ciudadano con un Estado, gobernante, comunidad, persona, causa o a sí misma.
DISCIPLINA	Conjunto de reglas o normas cuyo cumplimiento de manera constante conducen a cierto resultado.
TRABAJO EN EQUIPO	Es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto.
SENSIBILIDAD AMBIENTAL	El personal de Corpocaldas debe entender, comprender y sensibilizar frente a la afectación que pueden sufrir los componentes ambientales como resultado de los procesos físicos, bióticos y socioeconómicos que se realizan en el territorio.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

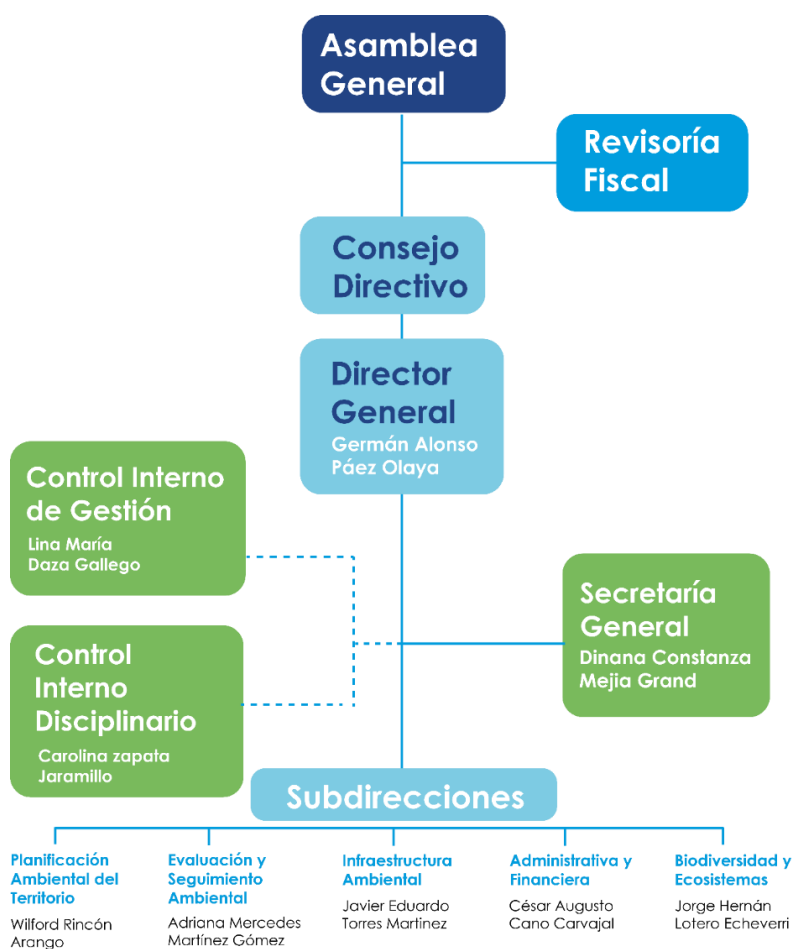
f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 8 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Organigrama

Figura 1. Organigrama Corpocaldas



Fuente: [Página web Corpocaldas](#)

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

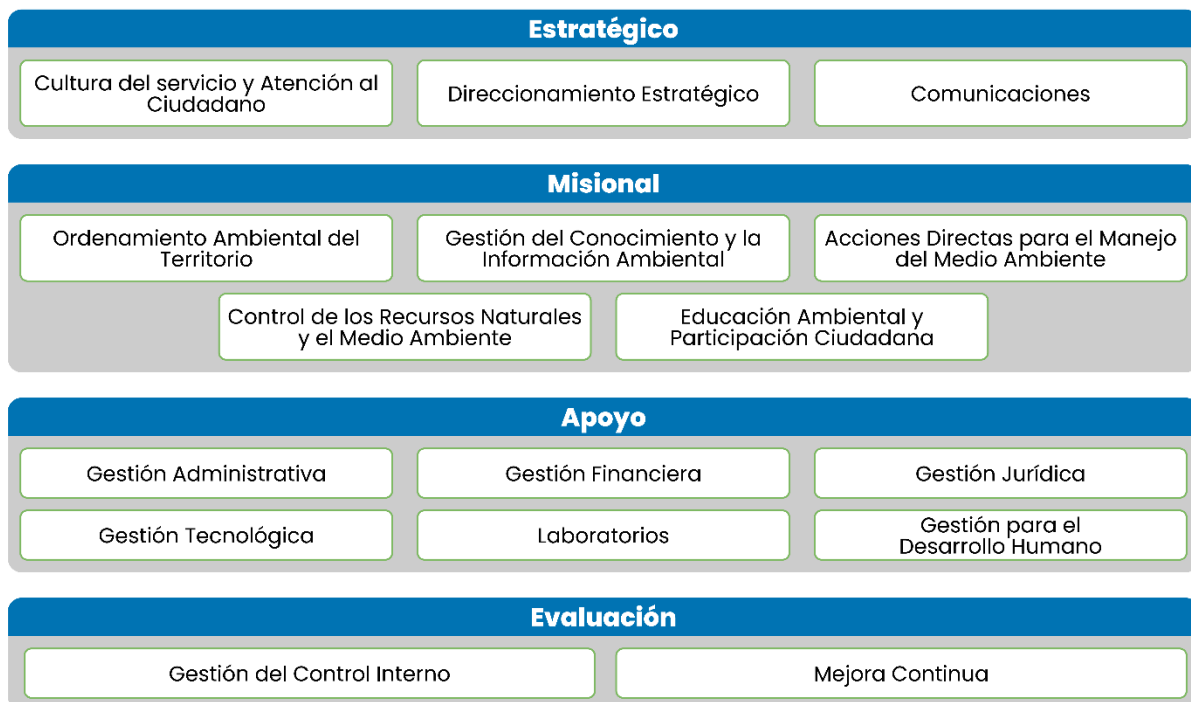
f X @corpocaldas YouTube Instagram @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 9 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Mapa de procesos Corpocaldas

Tabla 3. Mapa de Procesos de Corpocaldas



Fuente: SGI Corpocaldas.

Política de Atención al Usuario

Lograr en los servidores públicos de Corpocaldas la apropiación de una cultura del servicio y niveles de excelencia en la atención al ciudadano; con la finalidad de garantizar el acceso a información, servicios y trámites a los usuarios y atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos, a través de distintos canales de atención de acuerdo con el nivel de madurez del usuario

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 10 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Capítulo 2. Canales para la recepción y atención a la población usuaria

Con el propósito de garantizar la efectiva prestación de los servicios a cargo de la Corporación, el acceso de la ciudadanía a la información y los derechos que les asisten, Corpocaldas tiene a su disposición los siguientes canales de atención al ciudadano:

Escrito

La ciudadanía puede presentar sus PQRSD, radicar correspondencia general o iniciar trámites ambientales por escrito, sin necesidad de intermediarios, en el Punto de Atención al Usuario ubicado en la carrera 24 No. 19-36, primer piso, en la ciudad de Manizales. Asimismo, todos nuestros servicios están disponibles en las oficinas ubicadas en los distintos municipios del departamento. [Consultar aquí la información](#)

Atención personalizada

La atención presencial se ofrece en el Punto de Atención al Usuario (Cra. 24 N.º 19-36, primer piso, Manizales), de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. Además, la Corporación cuenta con 21 sedes en municipios del departamento de Caldas. [Consultar aquí la información](#)

También pueden hacer uso de los buzones de sugerencias que se encuentran dispuestos en las diferentes sedes para que depositen sus PQRSD.

Telefónico

- Línea Verde gratuita nacional 018000968813,
- conmutador PBX (606) 88841409
- Sede atención al usuario, Correspondencia y Ventanilla Ambiental (606) 8792833 en Manizales de lunes a viernes en el horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

[Consultar aquí la información](#)

Medios electrónicos

Para brindar información y atención a los usuarios, la Corporación dispone de medios electrónicos disponibles las 24 horas. Sin embargo, la gestión de

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 11 de 50	Código: CS-AC-DA-002

PQRSDF y trámites ambientales se realiza únicamente en el horario hábil de la entidad

Tabla 4. Medios electrónicos.

PORTAL WEB www.corpocaldas.gov.co Horario 24 horas	Para registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Link: https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_Id=141
	Para iniciar un trámite ambiental y/o consultar el estado del trámite: Link: https://www.corpocaldas.gov.co/Corpocaldas/Contenido/?pag_Id=69
CHAT	Chat de la página web institucional atendido por uno de nuestros funcionarios en el horario laboral para dar respuesta en línea a las inquietudes de los usuarios, y automático en otros horarios, donde se reciben las preguntas de los usuarios para darle trámite posteriormente. www.corpocaldas.gov.co
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.
REDES SOCIALES	La Autoridad Ambiental dispone de las siguientes cuentas en redes sociales para informar a la comunidad y facilitar el relacionamiento con sus grupos de valor: en Facebook, X y Youtube @Corpocaldas Instagram @corpocaldasoficial

Atributos del buen servicio

Según el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos que responden a las expectativas de las personas sobre cómo desean recibir la atención:

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



- **Respetuoso:** las personas esperan ser reconocidos y valorados sin importar las diferencias.
- **Amable:** el trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** en la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático:** El personal de atención al cliente percibe lo que la persona siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** servicio de calidad para todas las personas sin distingos, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con la persona usuaria.
- **Efectivo:** debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de la persona: debe satisfacer a quien lo recibe. Es necesario comprender las necesidades y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como **“No sé...”**, **“Vuelva mañana”** o **“Eso no me toca a mí...”** son vistas como un mal servicio.

El talento humano de la Corporación Autónoma Regional de Caldas, debe:

- Informarse sobre los formatos para la atención de las PQRSD.
- Conocer plenamente el portafolio de servicios que presta la Corporación incluidos los trámites, otras actuaciones ambientales, procedimientos administrativos, servicios del centro de documentación, laboratorios y asesorías técnicas.
- Seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.
- Cuando se presente información incompleta o incorrecta, debe comunicarse con quien lidere el proceso para que se resuelva de fondo.
- En ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Actitud

La actitud es la disposición de ánimo que una persona expresa a través de su postura, tono de voz y gestos.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09

Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13

www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 13 de 50	Código: CS-AC-DA-002

En Corpocaldas, el talento humano de atención a la población usuaria, debe reflejar una actitud de servicio, manteniendo una postura adecuada y una comunicación respetuosa. Es fundamental escuchar activamente, ponerse en el lugar del usuario y comprender sus necesidades, brindando siempre un trato cercano y personalizado.

Este enfoque permite ofrecer una atención más humana y efectiva.

En este sentido, el personal de Corpocaldas debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
- Escucharle y evitar interrumpirle mientras la persona habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

La ciudadanía se llevará una buena impresión si:

- Entiende sus problemas.
- Le atiende con calidez y agilidad.
- Le orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, tendrá una mala impresión cuando:

- Trata a la ciudadanía de una manera desinteresada.
- Le hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene el conocimiento necesario para atender su PQRSD.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si una persona es grosera o violenta, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si persiste en su actitud, el personal de atención al cliente debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude a manejar la situación.

Lenguaje

Entendido como la capacidad de la humanidad para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje con las personas usuarias debe ser respetuoso, claro y sencillo. Utilizar frases que denoten cortesía como: **“Muy buen día”, “buenas tardes”, “estoy para servirle”, “¿en qué le puedo colaborar?”**

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



- siempre son bien recibidas. Asimismo, debe evitarse actitudes y gestos no verbales que puedan ser interpretados como un mal servicio.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
 - Llamar al usuario por el nombre que utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Entidad.
 - Evitar tutear a la población usuaria, así como utilizar términos como “**Mi amor**”, “**Corazón**”, etc.
 - Evitar respuestas cortantes del tipo “**Sí**”, “**No**”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones, la persona recibe la respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que comprenda la razón. Para ayudar a que la respuesta negativa sea mejor recibida se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud. Es decir, utilizar un lenguaje claro.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que la persona entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Corporación usuarios inconformes, ofuscados, o furiosos. A veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos. No mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 15 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que se desahogue, escucharle atentamente, no interrumpirle, ni entablar una discusión.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otra persona, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control. Si conserva la calma es probable que la otra persona también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como **“le comprendo”**, **“claro que sí”**, que demuestran empatía de la causa y el malestar de la persona.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.

Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias

Teniendo en cuenta que las quejas, reclamos y denuncias generan una carga emocional negativa en la ciudadanía tenga en cuenta que tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- En el caso donde el funcionario que atiende al ciudadano tiene conocimiento sobre la solución, debe poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder. Especialmente, en caso de que haya interpuesto un derecho de petición.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 16 de 50	Código: CS-AC-DA-002

El grupo de Atención al Usuario es el encargado de radicar este tipo de derechos de petición que ingresen a la Corporación. Por lo tanto, si algún servidor tiene conocimiento de que alguien desea interponer una PQRSD, debe informarle sobre los medios que se tienen dispuestos para este fin. En lo posible ayudarle en el proceso.

Capítulo 3. Protocolo de atención presencial

Este canal permite la interacción directa entre la ciudadanía y los servidores públicos en un primer nivel de atención, facilitando la realización de trámites, la solicitud de servicios y la orientación relacionada con la misión de la Corporación.

Corpocaldas cuenta con puntos de atención presencial en 22 municipios del Departamento, incluida su sede principal en Manizales. En estos espacios, los usuarios pueden acceder a información, asesorías y servicios, promoviendo una comunicación más cercana y efectiva con la entidad.

Recomendaciones generales

- **Saludo:** con el objetivo de brindar una correcta atención al usuario externo, se requiere iniciar la orientación al ciudadano con un saludo cordial, empleando frases como: “**Buenos días**”, “**Buenas tardes**” “**Bienvenido a Corpocaldas**”, “**¿En qué le puedo colaborar?**” (Se sugiere estar atento a la respuesta para poder brindar una asesoría efectiva al ciudadano).
- **Presentación personal:** ésta influye en la percepción que tendrá la ciudadanía respecto al servidor público e impacta la imagen institucional. Se recomienda portar el carné de identificación en un lugar visible.
- **Comportamiento:** conducta adecuada frente a la ciudadanía. No se debe comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente a la persona usuaria, hablar por celular o con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada). Estas acciones, además de ser un acto de mala educación,

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



indisponen a la persona y le hacen percibir que sus necesidades no son importantes.

- **Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje claro:** suministrar información actualizada y en un lenguaje claro al usuario externo, con palabras y frases cortas que no incluyan tecnicismos. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello, conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **Presentación del puesto de trabajo:** el estado de los espacios físicos de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía. Por ello, se requiere mantener el área de trabajo en perfecto orden y aseo. Evitar elementos distractores como radios, revistas y juegos. Se sugiere no consumir comidas ni bebidas en los puestos de trabajo, mantener la papelería e insumos guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta- papel).
- **Cuidado de los documentos:** archivar los documentos con celeridad para garantizar un adecuado uso del archivo de gestión (según los lineamientos de las tablas de retención documental).

Consejos adicionales

- Ser la primera persona en saludar.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- Permanecer en el puesto de trabajo. En caso de dejarlo por un corto período, asegúrese de que algún compañero suplirá la ausencia.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 18 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Atención del personal de seguridad

Son las primeras personas que reciben al usuario cuando ingresa a la sede o punto de atención. Se recomienda al personal de seguridad:

- Tener la puerta abierta para evitar así obstruir el paso a usuarios.
- Hacer contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque, ser amable y mostrar respeto.
- Saludar diciendo: **"Buenos días/tardes", "Bienvenido(a) a la Corporación Autónoma Regional de Caldas"**.
- Orientar al usuario externo respecto a la ubicación del área en la cual se encuentran funcionarios que prestan los servicios que requiere. **"Siga. ¿qué servicio solicita?... Por favor, diríjase a...."**.
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano. No debe dirigirse con palabras como "Mi señó", "amigo", entre otros.

Atención del personal encargado de las ventanillas

Quienes desempeñan sus funciones en el área de Servicio al Usuario y /o Ventanillas deben cumplir con los siguientes momentos:

En el contacto inicial

- Saludar de manera agradable, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: **"Buenos días/tardes", "Bienvenido/a la Corporación Autónoma Regional de Caldas", "Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?"**.
- Preguntarle al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear).

En el desarrollo del servicio

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 19 de 50	Código: CS-AC-DA-002

- Dedicarse en forma exclusiva al usuario que está atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: "**Entiendo que usted requiere...**".
- Responder a las preguntas y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si al usuario le falta algún documento y existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- En caso de que la solicitud o trámite la pueda hacer desde otro canal más cómodo se debe orientar al usuario sobre el canal de atención más útil y rápido e indicarle cómo proceder.
- Brindar la información en lenguaje claro, para que lo comprenda mejor.
- Retroalimentar al usuario de la información suministrada y finalice con la siguiente pregunta: "**¿Hay algo más en que le pueda colaborar?**"
- Si NO requiere más información despídase de la siguiente manera: "Estamos para servirle, que tenga un buen día/tarde, lo invito a ingresar a la página web, allí encontrará mayor información si lo desea".
- Si la información no es suficiente, o lo que solicita no es de competencia de Corpocaldas, se debe indicar a dónde debe dirigirse.
- Despedirse de una manera respetuosa.

Retiro del puesto de trabajo

Si tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al usuario para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Al regresar, decirle: "**Gracias por esperar**".

En la finalización del servicio

- Retroalimentar al usuario sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: "**¿Hay algo más en que pueda servirle?**".

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 20 de 50	Código: CS-AC-DA-002

- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra."
- Tener en cuenta frases como: "Gracias por visitar a Corpocaldas".
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Atención del personal de recepción

Corpocaldas cuenta con una recepción ubicada en el piso 22 del edificio Atlas, donde se encuentra ubicada la Dirección General de la entidad.

Se recomienda al personal encargado de la recepción:

- Saludar amablemente diciendo: **"Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo colaborar?"**
- Solicitar los datos básicos de la persona para anunciar su presencia ante la secretaria de la Dirección General.
- Tener disponible el sistema para diligenciar el registro de las PQRSDf. Con el fin de no dirigirlos al punto de Atención al Usuario ubicado en la carrera 24 #19 - 36.
- Tener el listado de extensiones a la mano en caso de requerirse.
- Orientar al usuario hacia la oficina del Director para ser atendido.
- El personal de recepción debe contar con información actualizada sobre la Corporación y saber dónde consultarla para brindar una atención adecuada. Por esto, es clave apoyarse en las publicaciones de la página web y demás medios usados por el área de comunicaciones.

Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a usuarios en situaciones particulares, como adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, mujeres

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 21 de 50	Código: CS-AC-DA-002

embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad.

Adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y mujeres embarazadas

Una vez entren al área de atención al usuario, el personal de Corpocaldas debe orientarles para que se ubiquen en las áreas destinadas. Serán atendidas sin tener que esperar.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Niños, niñas y adolescentes pueden presentar PQRSDF directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre demás usuarios.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga. En cambio, conviene preguntar para entender.
- Deben llamarse por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es importante hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia a personas desplazada y en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 22 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Grupos étnicos

A este grupo pertenecen pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras y pueblos gitanos. Debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procede a grabar su petición para solicitar apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de intérprete para atender el requerimiento. También puede consultar con el personal encargado de relacionamiento con estos grupos dentro de la Corporación, la posibilidad de que un delegado de las comunidades pueda apoyar con la traducción del audio del usuario.

Personas con discapacidad

Durante la atención a personas con discapacidad se deberá tener presente las siguientes generalidades:

- Atender de manera especial la condición de vulnerabilidad o discapacidad según las necesidades de cada persona, para esto es importante que se conozcan los diferentes tipos de discapacidad.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿**Desea recibir ayuda?** ¿**Cómo desea que le colabore?**".
- Inmediatamente la persona entre al punto de atención debe ser contactada y dirigida al módulo preferencial para que reciba atención con prioridad.
- El personal de Corpocaldas estará presto a apoyar a las personas con discapacidad en ventanilla cuando requieran de un servicio.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 23 de 50	Código: CS-AC-DA-002

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Brindar a la persona tiempo suficiente para que informe sus requerimientos, ya que en algunas ocasiones las personas con discapacidad requieren de mayor tiempo para expresar sus ideas.
- Cuando la persona lleve acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita. Es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida. Solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Utilice una terminología apropiada

Tenga cuidado con el lenguaje. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

NO OLVIDE:

Si desea referirse de manera general a la población con discapacidad, recuerde usar siempre el término **personas con discapacidad**, como lo plantea la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.



Tabla 5. Terminología apropiada

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con Acondroplasia
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(el) Sordo, Mudo, Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva
Invlido, Minusvlido, Tullido, Lisiado, Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental, Enfermo mental, Bobo, Tonto, Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...
Aquejado por... Padece... Sufre de ...	Persona que tiene...

Fuente: Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Atención a personas con discapacidad visual

Es la pérdida total o parcial de la visión en ambos ojos. Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de prestar un servicio diferencial. Para su atención se recomienda:

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 25 de 50	Código: CS-AC-DA-002

- Si hay fila, informar que tiene atención preferencial y llamarlo a viva voz para que se acerque al módulo de atención preferencial.
- Si está guiando a la persona, evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes. Además, permita que la persona lo sujete bien sea del hombro o del codo, según la altura de ambos.
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad.
- Si la persona decide no aceptar ser guiada, es necesario que le dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse en el espacio.
- Preste atención permanente a la persona durante el servicio pues a pesar de que no pueda verlo, percibe la fuente de voz e identifica si mientras le habla, le están mirando.
- Evite darle instrucciones empleando expresiones como allá, por aquí o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.

Para su conocimiento: Tenga en cuenta que el sistema braille es un método de lectoescritura que les permite comunicarse a las personas con discapacidad visual. Consiste en la conjugación de puntos que se elaboran por medio de una pizarra y un punzón sobre papel tipo cartulina o impresora. Considere algunas expresiones escritas en sistema braille:



Bienvenido



Buenas noches



Adiós



¿Cómo estás?



¿Qué hora es?



Con gusto



Gracias



Por favor



Permiso



Perdón



Buenas tardes



Hola, buenos días



Fuente: Guía de comunicación inclusiva y accesible, Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacústicas

La discapacidad auditiva se caracteriza porque las personas tienen déficit total o parcial de la audición, es decir, son sordas o hipoacústicas. Para su atención se recomienda:

- Hablar de frente a la persona articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Mantenga siempre el contacto visual mientras le esté hablando y permítale que visualice su rostro para que lea sus labios.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 27 de 50	Código: CS-AC-DA-002

- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a este, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.
- Utilice frases cortas y precisas para darle indicaciones y, si es necesario, utilice indicaciones visuales.
- Si la persona le pide que le hable con más volumen, use un tono de voz moderadamente más alto, pues puede creer que le está gritando.

Centro de relevo

En caso de que no sea posible tener una comunicación clara, acuda al

[Centro de Relevo](#) , una herramienta creada por el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, MintIC, y la Federación de Sordos de Colombia, Fenascol.

Si un funcionario necesita comunicarse con una persona sorda a través de este medio puede llamar desde cualquier parte de Colombia al número, 3103157380 - Opción 1 y seguir las instrucciones. Un intérprete de Lengua de Señas Colombiana (LSC) facilitará la comunicación entre ambas partes, asegurando una interacción clara y efectiva.

Este servicio permite a las personas sordas realizar trámites, participar en reuniones virtuales y acceder a servicios esenciales sin barreras de comunicación, promoviendo su autonomía e independencia.

Para mayor facilidad y conocimiento sobre este servicio, la página web de Corpocaldas incluye un enlace directo al [Centro de Relevo](#), permitiendo a nuestros usuarios acceder a este servicio de manera rápida y sencilla.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



- Se debe brindar mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Lo primero que se debe hacer siempre es darle a conocer que se está presente tocándole suavemente el hombro o en el brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de alguna tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Si tiene un remanente de audición, hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, es necesario situarse dentro de su campo de visión
- Si la persona usa audífonos, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

Atención a personas con discapacidad física o motora

La discapacidad física se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de brazos y/o piernas de la persona afectada unilateral o bilateralmente. Esta discapacidad no implica la afectación del funcionamiento cerebral de la persona. En la atención a esta población se deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- Al prestar colaboración en el desplazamiento a las personas antes de empujar la silla de ruedas, pregunte siempre por el manejo de esta. Sujétela con las dos manos y desde la parte de atrás. Al llegar al destino, ubique la silla en el sitio adecuado y verifique que ponga el freno.
- Facilite que las personas que usan muletas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Camine despacio y al ritmo de la persona con auxilio de aparatos y bastones.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, la persona en silla de ruedas deberá ser cargada en brazos por algunos servidores, entrenados como brigadistas por la entidad.



- Actúe de forma natural cuando una persona con parálisis cerebral tenga dificultad para caminar, haga movimientos involuntarios con piernas y brazos o presente expresiones específicas en el rostro.
- Debe situarse a la misma altura de la persona usuaria de silla de ruedas a una distancia mínimo de un metro.

Atención a personas con discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual está relacionada con la disminución de las habilidades cognitivas e intelectuales de la persona. Son las que afectan la capacidad para adquirir, manifestar o expresar los conocimientos y las habilidades sociales y entre las principales están el autismo, el Alzheimer, el síndrome de Asperger y el síndrome de Down. Que una persona tenga una alteración en sus funciones intelectuales, no significa que sea incapaz. Se recomiendan las siguientes pautas para la atención:

- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos
- No presione a la persona para ir a su ritmo intelectual. Sea paciente al hablar y escuchar.
- Ubíquese cerca y de frente a ella e ignore comportamientos que le parezcan extraños.
- Proporcione la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- Evite el lenguaje técnico y complejo. Recuerde que debe utilizar un lenguaje claro para facilitar la comunicación con instrucciones cortas y ejemplos concretos y visuales.
- Valide siempre que la persona comprendió la información suministrada.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generarle irritabilidad o malestar.

Atención a personas con discapacidad mental o psicosocial

Es la limitación de las personas que presentan disfunciones temporales o permanentes de la mente para realizar una o más actividades cotidianas. Son personas que tienen alteraciones bioquímicas que afectan su forma de



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 31 de 50	Código: CS-AC-DA-002

pensar, sentir y comportarse. Para atenderlas es importante tener en cuenta las siguientes observaciones:

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Es importante reconocer que las enfermedades mentales se presentan de manera diversa, con diferentes rasgos y comportamientos según cada caso. No existe una única forma de identificarlas a simple vista.
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar.
- La violencia no es inherente a las personas con disfunciones mentales. Cuando se les trata con discreción, comprensión y respeto, la interacción puede desarrollarse de manera pacífica y colaborativa.
- En caso de que una persona presente una crisis, es crucial mantener la calma y ofrecer ayuda de manera tranquila y respetuosa.
- Es fundamental evitar el uso de lenguaje estigmatizante o discriminatorio hacia las personas con disfunciones mentales.
- La empatía y la comprensión son claves para una interacción respetuosa con la diversidad mental. Fomentar el diálogo abierto y honesto sobre las disfunciones mentales ayuda a derribar barreras y construir puentes hacia la inclusión.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Confirme que la información dada ha sido comprendida.

Atención a personas de talla baja

Esta es una condición morfológica que muchas veces dificulta el acceso de las personas a espacios físicos. Para realizar la atención efectiva a personas de talla baja por favor tener en cuenta las siguientes acciones:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, busque la forma de quedar ubicado a una altura adecuada para hablar.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 32 de 50	Código: CS-AC-DA-002

- Durante el proceso de atención, verifique que todos los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio. Esto incluye ajustar la altura de los muebles, si es posible, o proporcionar asistencia para alcanzar objetos que estén fuera de su alcance.
- Tratar a la persona según su edad cronológica. Es común que sean tratadas como niños, lo que es incorrecto.
- Al interactuar con personas de talla baja o acondroplasia, mantenga una actitud natural y respetuosa. Evite agacharse o hablar en un tono condescendiente. La inclusión se logra a través del trato natural y la disposición a brindar asistencia cuando sea necesario.

Atención a personas LGBTQ+

Para garantizar una atención efectiva y respetuosa hacia personas LGBTQ+ (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales, queer, etc.) tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La identidad de género y la orientación sexual de una persona deben ser respetadas en todo momento. No asuma ni identifique a una persona con un género hasta que esta proporcione esa información.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona para dirigirse a ella adecuadamente.
- Si lo ve necesario es importante preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad. Puede preguntarle: ¿Cómo desea que le llame?, ¿con qué pronombre se siente mejor?, ¿hay alguna forma específica en que prefiera que me refiera a usted?, quiero asegurarme de usar un lenguaje respetuoso. ¿Podrías decirme cómo se identifica en cuanto a género?
- Use el nombre que le proporciona, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Entidad.
- Salude en lenguaje neutro. Podría decir: "Buenas tardes, en qué le puedo colaborar".
- El tiempo de atención debe ser como la de cualquier otra persona.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 33 de 50	Código: CS-AC-DA-002

- Tenga buena disposición y actitud de confianza.
- En la atención presencial y telefónica no se guíe por el timbre de la voz.
- Evite compartir o comentar información sobre la orientación sexual o identidad de género de una persona sin su consentimiento. Respete el deseo de privacidad y confidencialidad en todo momento.
- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención o incomodidad hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o forma de hablar. Mantenga una actitud natural y respetuosa durante toda la interacción.
- Las muestras de afecto en espacios públicos o entidades son una forma de libre desarrollo de la personalidad y no deben ser motivo de rechazo o desaprobación por parte del personal.

Capítulo 4. Protocolo de atención telefónica

Recomendaciones generales

El protocolo para la atención a la ciudadanía y demás grupos de interés de la Corporación Autónoma Regional de Caldas por el canal telefónico es el siguiente:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Atender la llamada de una forma respetuosa y saludar de la siguiente forma: **Corpocaldas, “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué puedo ayudarle?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”**
- Hablar con un lenguaje claro, con una buena articulación y vocalización para que comprenda el mensaje.
- Suministrar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de comunicación.
- Transmitir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- No interrumpir al usuario cuando está hablando.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 34 de 50	Código: CS-AC-DA-002

- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.
- Si la solicitud requiere de un seguimiento, suminístrele al ciudadano toda la información necesaria para que pueda hacerlo.
- Confirmar el teléfono para poder contactarlo.

Algunos consejos adicionales

- **El tono de voz:** a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir, sin excederse.
- **El lenguaje:** prestar atención a las palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en el numeral 2.2 Elementos comunes a todos los canales (Lenguaje).
- **La vocalización:** pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra, con pausas en la respiración.
- **La velocidad:** la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen:** el volumen de la voz debe ser mediano. Si se vocaliza bien, podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Atención telefónica en conmutador, oficinas y dependencias

Previo a la llamada

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema, etc.) y los documentos para la atención, estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono. Por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones de la Corporación.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 35 de 50	Código: CS-AC-DA-002

- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.

En el contacto inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo: **Corpocaldas, “buenos días/ tardes/ habla con.... (nombre y apellido)... “¿En qué le puedo servir?**

Durante la llamada

- Escuchar con atención lo que necesita la persona, sin interrumpirla, así la solicitud no sea de su competencia. Tome nota de los puntos importantes.
- En el caso que sea necesario validar la identidad de la persona realizar preguntas básicas como: “Me confirma su documento de identidad o NIT de la empresa, por favor”, “Me indica cuál es su dirección, por favor”. “Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y satisfizo sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de su competencia amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle que espere unos minutos en línea, mientras la comunican con el área y con la persona competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada de la persona (nombre) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta retomar la llamada, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



Si debe poner la llamada en espera

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al usuario de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la Entidad lo permitan. Si acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud de la persona no puede ser resuelta de forma inmediata

- Explicarle la razón de la demora.
- Si hubo alguna dificultad para responder por información incompleta o errada, debe informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al finalizar la llamada

- Despedirse amablemente llamándolo por su nombre. Verificar que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir: "Señor (Nombre de la persona) ¿le puedo colaborar en algo más? Gracias por haberse comunicado con la Corporación Autónoma Regional de Caldas, que tenga un buen (día, tarde), recuerde que le hablo (Nombre de la persona que atendió la llamada)".
- Retroalimentar al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Permitirle al usuario colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 37 de 50	Código: CS-AC-DA-002

- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la Entidad.

Capítulo 5. Protocolo de atención virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como página web, chat, correo electrónico y redes sociales.

Página Web

La Corporación Autónoma Regional de Caldas cuenta con un portal único para la ciudadanía, www.corpocaldas.gov.co el cual facilita la interacción entre las personas y la entidad, facilitando el acceso a la información pública.

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas recomendaciones que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación entre usuarios y servidores públicos de la siguiente forma:

- Cumplir con todos los lineamientos de Gobierno Digital.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- Ofrecer la opción en la que la persona pueda colocar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y así mismo que le permita hacer seguimiento a las mismas.
- Disponer de opciones de búsqueda que faciliten la ubicación de la información dentro del ambiente virtual, con diversidad de opciones en los resultados.
- Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual puede no entender la terminología institucional. Por lo tanto, el lenguaje debe ser claro y sencillo.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Innovar permanentemente las plataformas virtuales con el objetivo de garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de situación de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- Brindar herramientas WEB al usuario para que pueda interactuar con la Entidad y dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones.

Chat institucional

El protocolo a seguir para cada uno de los momentos de interacción con usuarios a través del chat general de Corpocaldas es el siguiente:

Recomendaciones generales

Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.

- Conocer los trámites y servicios que presta la Corporación, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención diaria.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- No utilizar mayúsculas sostenidas en el texto, pues éstas equivalen a gritos.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09

Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13

www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 39 de 50	Código: CS-AC-DA-002

En el contacto inicial

- Empezar el servicio lo más pronto posible. Después de que acceda al chat evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- El chat virtual está configurado automáticamente para enviar el saludo inicial. No duplique el saludo.
- Espere un momento mientras digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si se encuentra conectado. **“¿Se encuentra en línea? Por favor confírmenos para poder atender su consulta”**.
- Saludar a quien está conectado al chat virtual: **“Bienvenido al chat virtual de la Corporación Autónoma Regional de Caldas ¿Mi nombre es...En que le puedo servir? Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información. Intervenga y dé soluciones al ciudadano de una manera sencilla.**

En el desarrollo del servicio

Una vez recibida la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, no es posible resolverla en el momento. De ser así, informarlo al usuario y solicitar la información para registrar en el Sistema de la Corporación la PQRSDf.

- Se debe solicitar al peticionario nombres y apellidos completos, documento de identidad, un correo electrónico o dirección física claros para notificarlo de la respuesta por este medio, informando el tiempo estimado en que le llegará.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: **“¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?”**.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: **“Por favor espere un momento mientras busco la información que necesita”**.
- Si una persona usuaria incumple las pautas de comportamiento mínimas del buen trato, es prudente advertir amablemente: “Para poder brindarle orientación, le pedimos el favor de no usar un lenguaje ofensivo. De lo contrario, nos veremos en la necesidad de dar por terminada esta conversación”.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 40 de 50	Código: CS-AC-DA-002

- No dar opiniones personales, ni suponer o interpretar las intervenciones de la persona.

En la finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al usuario para comprobar que entendió la respuesta.
- Evite cerrar la ventana del chat sin haber confirmado que quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes. De lo contrario, es probable que vuelva a ingresar al chat virtual.
- Termine sus comunicaciones con frases como "Hasta pronto", "Gracias por su tiempo", "Tenga usted un buen día".
- Una vez se haya confirmado que está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso de que no responda en un tiempo prudente, enviarle la última respuesta disponible e invitarlo a comunicarse nuevamente.

Correo institucional

- Correo electrónico para la recepción de cualquier tipo de comunicación: corpocaldas@corpocaldas.gov.co
- Correo electrónico para PQRS: quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co
- Correo electrónico para recepción de denuncias por posibles hechos de corrupción: anticorrupcion@corpocaldas.gov.co.

Recomendaciones generales

- El correo electrónico institucional no debe usarse para asuntos personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar la imagen de la entidad.
- Correos electrónicos de usuarios enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados, para efectos de seguimiento y control y los datos deben estar claros y completos, tales como:
 - Asunto del correo
 - Nombre del remitente
 - Nombre de la entidad o dependencia remitente

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
 Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 41 de 50	Código: CS-AC-DA-002

- Dirección (física y/o correo electrónico) de la persona
 - Descripción clara del requerimiento
 - Ubicación de la situación ambiental presentada
- Cada vez que ingrese un correo electrónico a la entidad y que sea externo, se debe radicar en el sistema documental que tiene la Corporación, para efectos de trazabilidad y control.
 - Asignar al área competente y responder de manera oportuna y eficaz dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con el tipo de petición.
 - Verificar que la información que conforma la solicitud sea suficiente para dar la respuesta. En caso contrario, por ese mismo medio, pedir la ampliación de la información.
 - Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
 - Revisar que la dirección del destinatario esté correctamente digitada y que el mensaje lleve asunto. Con el fin de garantizar la entrega e identificación del mensaje, siempre al remitir un mensaje electrónico.

Redes sociales

Corpocaldas está presente en redes sociales como Instagram, Facebook, YouTube y X. A diferencia de otros canales, la atención al ciudadano en estas plataformas no inicia con un evento específico como una llamada o un turno asignado. Sin embargo, cualquier requerimiento recibido a través de estos medios es canalizado por el área de comunicaciones hacia la ventanilla correspondiente para su adecuada gestión.



<https://www.facebook.com/Corpocaldas>



<https://www.instagram.com/corpocaldasoficial?igsh=YmllOXNqbXlyenl2>

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 42 de 50	Código: CS-AC-DA-002

X Corpocaldas

<https://x.com/corpocaldas?s=11>

▶ corpocaldasoficial

<https://youtube.com/@corpocaldasoficial?si=6EfY1Pf3uQ8afdk2>

Capítulo 6. Protocolo de atención por correspondencia

Este canal permite a través de comunicaciones escritas, solicitar servicios, información o asesorías de la Corporación. Para dar respuesta a las solicitudes se sugiere tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Siempre el trato debe ser de usted.
- Quien lidera el proceso debe tener conocimiento del trámite establecido para dar respuesta a los requerimientos, así como los tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud.
- Al dar respuesta al requerimiento, en representación de Corpocaldas, se debe tener en cuenta que toda comunicación escrita debe incluir:

Membrete con información de la entidad: en este caso el que entrega automáticamente el sistema.

Información del destinatario: nombre, cargo, empresa, dirección, ciudad a donde se dirige la carta. Es importante que lean detenidamente el documento enviado por el usuario para que verifiquen los correos de notificación o direcciones físicas de envío, cuando realizan el proceso de asignación de destinatarios por el sistema de correspondencia podrá verificar los correos registrados, de requerir una corrección podrá hacerlo de manera oportuna en ese momento, de lo contrario comuníquese con el personal de ventanilla para que le colabore.

Asunto: resumen del tema a tratar. Debe incluir el número de radicado del oficio que se está respondiendo o el asunto en caso de que sea una respuesta, preferiblemente incluya estos datos para que tenga un asunto mas claro y completo: sector/barrio/ vereda, expediente/resolución/auto y municipio.

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas ▶ @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 43 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Saludo: debe ser concreto y respetuoso. Se sugiere utilizar frases como: “Apreciado/Respetado señor(a)” o “Apreciados ciudadanos”.

Introducción: indica el motivo de la comunicación. Se recomienda usar frases como: “Nos ponemos en contacto con usted con el fin de...”, “les comunicamos que...”, “tal y como acordamos en nuestra conversación telefónica...”.

Cuerpo del texto: debe ser conciso, fácil de leer y sin redundancias. Abordar directamente el tema a tratar. Los párrafos deben estar separados por una línea en blanco.

- Finalizar con una despedida cordial y respetuosa.
- No olvidar adjuntar los documentos anexos a la comunicación escrita.

Capítulo 7. Guía de Lenguaje Claro

Corpocaldas cuenta con una Guía de Lenguaje Claro, que sirve como referencia para la elaboración de documentos y contiene una orientación de cómo podemos comunicarnos con la ciudadanía. Esta guía busca garantizar que la información proporcionada por la entidad sea clara, comprensible y accesible para todos los usuarios.

Los funcionarios pueden consultar la guía en cualquier momento para asegurar el uso de un lenguaje sencillo y efectivo en sus interacciones escritas y verbales. Para acceder a la guía, se puede consultar en el SGI.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 44 de 50	Código: CS-AC-DA-002

GLOSARIO

Canal de atención: son los medios o herramientas de comunicación a través de los cuales grupos de valor de la Corporación pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, para adelantar trámites o para tener cualquier tipo de comunicación.

Carta de Trato Digno: Documento que establece los principios y compromisos de la entidad en la prestación de un servicio basado en el respeto, la equidad y la calidad, garantizando los derechos de los ciudadanos en sus interacciones con la institución.

Consulta: es una solicitud, ya sea verbal o escrita, presentada por una persona natural, jurídica, entidad pública o privada, para que la Corporación exprese su opinión sobre asuntos relacionados con sus funciones. La respuesta a esta solicitud tiene carácter informativo y orientador, sin generar obligaciones para la Corporación ni ser de cumplimiento obligatorio, salvo que una norma disponga lo contrario.

Denuncia: son las comunicaciones oficiales mediante las cuales la ciudadanía pone en conocimiento de la Corporación un hecho que esté afectando o pueda afectar los recursos naturales y/o el medio ambiente en el departamento de Caldas, con el fin de que, en su calidad de autoridad ambiental, se movilice para constatar el hecho, determinar los responsables e iniciar las actuaciones legales correspondientes, hasta donde se lo permita su competencia.

Denuncia ambiental: son deberes que la Constitución Política le impone a la ciudadanía, de poner en conocimiento de las autoridades cualquier acción que pueda ser constitutiva de un delito o contravención de carácter ambiental, y una vez puesto en conocimiento de la Entidad el hecho que pueda generar una infracción, se le dará el trámite que el proceso sancionatorio ambiental ordene.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 45 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Derecho de petición: es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Felicitación: comunicación mediante la cual se pone en conocimiento de la entidad la satisfacción por el desempeño de las funciones de sus servidores públicos o de particulares a los cuales se les haya asignado la prestación de un servicio público a cargo de la corporación o de las actuaciones institucionales en cumplimiento de su misión.

Grupos de Interés: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento "Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés" del DNP, 2014).

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanas) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos. Con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de la ciudadanía con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1083 de 2015.

Queja: manifestación escrita o verbal que hace una persona ante la autoridad competente sobre conductas, acciones o procedimientos irregulares de una persona servidora pública en el desarrollo de sus funciones, o de particulares a quienes se les haya atribuido la prestación de un servicio público, a fin de que la autoridad revise y aplique los correctivos que sean del caso.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 46 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Reclamo: manifestación general o particular, referente a la prestación deficiente de un servicio, o a la no atención oportuna de una solicitud por parte de una autoridad administrativa.

Solicitud de información: es el requerimiento que hace la persona a una o varias entidades, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de cada entidad.

Sugerencia: es un consejo o propuesta que realiza la ciudadanía para el mejoramiento en la prestación de su servicio o el cumplimiento de las funciones propias de la entidad.

Usuario: persona natural o jurídica, entidad pública o privada que recibe un producto o servicio, destinatarios, usuarios o beneficiarios finales.

Atención diferencial: Estrategia que busca garantizar un trato equitativo a todas las personas, teniendo en cuenta sus condiciones particulares, como discapacidad, edad, género o nivel educativo.

Grupo de valor: Conjunto de ciudadanos, usuarios o actores que interactúan con la entidad y se ven impactados por sus servicios y decisiones.

Lenguaje claro: Forma de comunicación que permite a los ciudadanos comprender la información de manera fácil, rápida y sin ambigüedades.

PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias): Mecanismo mediante el cual los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes, inconformidades o sugerencias frente a los servicios de la entidad.

Servicio al ciudadano: Conjunto de acciones y estrategias implementadas por la entidad para garantizar una atención eficiente, accesible y transparente a la ciudadanía.



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 47 de 50	Código: CS-AC-DA-002

Centro de Relevo: Plataforma que permite la comunicación entre personas sordas y oyentes a través de intérpretes de Lengua de Señas Colombiana en línea.

Participación ciudadana: Derecho y mecanismo mediante el cual los ciudadanos pueden intervenir en la formulación, ejecución y control de las políticas públicas.

Transparencia: Principio que garantiza el acceso a la información pública y promueve la rendición de cuentas en la gestión de la entidad.

Accesibilidad: Característica de los servicios y la información que permite su uso por todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad o con barreras de comunicación.

ANEXOS

ANEXO 1: CARTA DE TRATO DIGNO

BIBLIOGRAFÍA

Departamento Administrativo de la Función Pública (2021), Actualización de lineamientos de la Política pública de servicio al ciudadano.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2021), Protocolos de servicio al ciudadano. Departamento Administrativo de la Función Pública. Gestor Normativo.

Departamento Nacional de Planeación. (2021). Protocolos de servicio al ciudadano. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC).

Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2019). Lineamientos de atención en los servicios de salud que consideran el enfoque diferencial, de

Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales PBX (606) 8931180 - Teléfono: (606) 884 14 09
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co

f X @corpocaldas    @corpocaldasoficial



	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	Versión: 4	Página 48 de 50	Código: CS-AC-DA-002

género y no discriminación para personas LGBTI. Disponible en]: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://colombia.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/LINEAMIENTOS%20EN%20ATENCION%20LGBTI-VERSION%20DIGITAL.pdf

Hospital San Juan de Dios Pamplona. (2020). Manual de atención al usuario. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://hsdp.gov.co/porta /wp-content/uploads/2021/01/5-ENFOQUE-DIFERENCIAL-MANUAL-DEL-USUARIO.pdf

Alcaldía de Medellín. (2020). Manual de servicio a la ciudadanía. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://www.medellin.gov.co/es/wp-content/uploads/2022/08/Manual-de-servicio-a-la-ciudadania-2020_compressed.pdf

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2022). Manual de atención a la ciudadanía. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m001_v6.pdf

Archivo General de la Nación Colombiana. (2023). Manual de atención al ciudadano. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3-transp-act/6-participa/manual-atencion-ciudadano-2023.pdf



CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	ACTO ADMINISTRATIVO	DESCRIPCIÓN
2011	1.0	Resolución N° 452 de 2011 "Por medio de la cual se establecen las políticas de Atención al Usuario".	Creación del documento.
2018	2.0	Resolución N° 1817 de 2018 "Por medio de la cual se actualiza unas políticas de atención al usuario".	Modificación del documento ajustando a los lineamientos legales.
30/12/2022	3.0	Resolución N° 2022 – 2284 del 30 de diciembre de 2022 por medio del cual se adopta el Manual de Atención al Usuario de la Corporación Autónoma Regional de Caldas (Corpocaldas) y se derogan las siguientes resoluciones: Resolución N° 452 de 2011 "Por medio de la cual se establecen las políticas de Atención al Usuario" y la Resolución N° 1817 de 2018 "Por medio de la cual se actualiza unas políticas de atención al usuario".	Se modifica el documento, teniendo en cuenta que era necesario modificar los deberes y derechos de los usuarios y compilarlos en el documento "Carta de Trato Digno". Se actualiza teniendo en cuenta los lineamientos de la Función Pública para esta vigencia. Se incluyeron los protocolos con enfoque diferencial. Se actualiza la normatividad y el glosario de términos.
2025	4.0	No se requiere la expedición de un nuevo acto administrativo, dado que la Resolución 2022-2284 continúa vigente como acto de adopción general del Manual de Atención al Usuario. Las actualizaciones y nuevas versiones se realizan conforme a lo establecido en dicha resolución, garantizando trazabilidad, registro en el sistema de gestión de calidad, publicación en la página web y socialización interna.	Se actualiza la sección de atención para personas con discapacidad. Se incluye la sección de atención a personas LGBTQ+. Se actualiza bibliografía y el glosario de términos. Se incluye el capítulo 7 guía de lenguaje claro. Se incluyo la nueva red social X. Se realiza actualización a todo el documento en la redacción y diseño, teniendo como base la guía de lenguaje claro.





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
✉ hecortdiaz@corpocaldas.gov.co

La Dorada
Carrera 3 # 19-20, barrio Obrero
☎ 3158430058
✉ oscarfarfan@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:
1 Ser tratado con respeto, amabilidad y dignidad. 2 Presentar peticiones de manera verbal, escrita, o por otros medios de comunicación . 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: quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co, y, corpocaldas@corpocaldas.gov.co 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. 5 Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley. 6 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. 7 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. 8 Exigir la confidencialidad de su información. 9 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. 10 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. 11 Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.	1 Cumplir la Constitución Política y las leyes. 2 Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. 3 Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni aportar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes, entre otras conductas. 4 Hacer uso de documentos o declaraciones válidas, legítimas y vigentes. 5 Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes. 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.

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
✉ danielaocampo@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
✉ diomargiraldo@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: 3157889963
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
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: 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.**

