

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO



Proceso: Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano

Proceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano

JUAN DAVID ARANGO GARTNER Director General

JULIANA DURÁN PRIETO Secretaria General

CLAUDIA MARCELA CARDONA MEJÍA Subdirectora Planificación Ambiental del Territorio

NIDIA SEPÚLVEDA TABARES Subdirectora Administrativa y Financiera

JHON JAIRO CHISCO LEGUIZAMON Subdirector Infraestructura Ambiental

ADRIANA MERCEDES MARTÍNEZ GÓMEZ Subdirectora Evaluación y Seguimiento Ambiental

HUGO LEÓN RENDÓN MEJÍA Coordinador de Grupo de Biodiversidad y Ecosistemas

CLAUDIA MARCELA BECERRA GARCÉS Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Diana Carolina Zuluaga Restrepo - Profesional Especializado Proceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano

Subdirección Administrativa y Financiera

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1. OBJETIVO GENERAL	8
1.2. ALCANCE	8
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	8
2.1. PROPÓSITO SUPERIOR	8
2.2. MEGA META	8
2.3. VALORES ORGANIZACIONALES	9
2.4. FUNCIONES DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CALDAS	11
2.5. ORGANIGRAMA	16
2.6. MAPA DE PROCESOS CORPOCALDAS	16
3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y TRÁMITES CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CALDAS	17
3.1. SERVICIOS	17
3.2. TRÁMITES	17
3.3. ASESORÍA TÉCNICA	22
3.4. LABORATORIOS	22
3.4.1. LABORATORIO DE AGUAS	22
3.4.2. LABORATORIO DE AIRE	27
3.4.3. LABORATORIO DE SUELOS	27
3.5. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	28
3.5.1. COLECCIONES	28
3.5.2. SERVICIOS BÁSICOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	29
3.6. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.	30
3.6.1. MARCO NORMATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO	31
3.6.2. PRINCIPIOS ORIENTADORES	39
3.6.3. MEDIOS DE RECEPCIÓN	43
3.6.4. REQUISITOS DE LAS PETICIONES	44
3.6.5. CONTENIDO DE LA PETICIÓN	45

3.6.6. TIEMPOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES.....	47
4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	49
4.1. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN	49
4.2. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE CORPOCALDAS	50
4.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL - VENTANILLA ÚNICA.....	50
4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.....	54
4.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	55
4.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA	56
5. GLOSARIO.....	57
6. BIBLIOGRAFÍA	60
7. ANEXOS.....	61
ANEXO 1. CARTA TRATO DIGNO USUARIO CORPOCALDAS	61

1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS- ha implementado un Enfoque Integral del Servicio al Ciudadano al desarrollar estrategias para el mejoramiento de la gestión y en el fortalecimiento de los canales de atención al usuario según los lineamientos del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano –PNSC- liderado por el Departamento Nacional de Planeación –DNP-, y, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- del Departamento Administrativo de la Función pública –DAFP-; con el objetivo de “garantizar la satisfacción de necesidades y goce efectivo de derechos de los ciudadanos” (Presidencia de la República, 2018, p9).

El objetivo del proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano de CORPOCALDAS es lograr en los servidores públicos de la Corporación niveles de excelencia en la atención al usuario y promover la adopción de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- del Departamento Administrativo de la Función pública –DAFP- que toma como referencia conceptual la generación de valor público y los modelos de gestión para resultados, que se enfocan en el bienestar y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos a través de la respuesta y atención oportuna a sus demandas.

Por su parte, el CONPES 3785 del año 2013 aborda la Política Nacional de Eficiencia administrativa al servicio del ciudadano que tiene como objetivo general mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, el Conpes 3785 indica que se debe adoptar el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, el cual integra los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos. En el marco de esta política, el Proyecto de Eficiencia al Servicio al Ciudadano, tiene el propósito de contribuir a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios (DNP, 2013).

Dado el enfoque actual de la Administración Pública, el Gobierno Nacional ha definido los lineamientos en el corto, mediano y largo plazo a partir de la adopción de un nuevo modelo de Gestión Pública que integre la eficiencia con las estrategias y acciones relacionadas en la interacción con el ciudadano. Con esta propuesta, se implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública. El modelo define dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera.

Figura 1. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano



Fuente: DNP-PNSC

La Ventanilla hacia adentro hace referencia al fortalecimiento de la eficiencia administrativa a partir de la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública; servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; y la implementación de procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades. (DNP, 2013, pág 4).

Por su parte, la Ventanilla hacia afuera hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes: 1. Ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional; 2. Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y, 3. Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos. (DNP, 2013, pág 5).

Esta política de servicio al ciudadano, se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que plantea un Modelo, enmarcado hoy en MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el

servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral desde dos áreas: elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera. (Presidencia de la República, 2018).

Por su parte, la Corporación Autónoma Regional de Caldas -CORPOCALDAS- administra, dentro del área de su jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propende por su desarrollo en el Departamento de Caldas, objetivo en el cual se encuentra comprometida a través de la prestación de un excelente servicio a sus usuarios y a la comunidad en general.

Por lo anterior, -CORPOCALDAS- adopta protocolos de atención y servicio al ciudadano como un conjunto de procedimientos que son establecidos para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer lineamientos y protocolos institucionales que contribuyan a mejorar la calidad de la atención ofrecida por el personal vinculado a la Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS-, a través de los canales telefónico, presencial, virtual y por correspondencia, con el fin de propiciar una mejor interacción entre los usuarios y quienes tienen a su cargo trámites, servicios, y en general, la atención directa al ciudadano. La Corporación garantizará siempre un trato digno y solidario al usuario que tiene la expectativa de recibir información y asesoría en la defensa efectiva de sus derechos.

1.2. ALCANCE

Establecer los procesos, procedimientos y actividades para brindar un servicio de calidad en la atención a la ciudadanía a través de los diversos canales dispuestos por CORPOCALDAS.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. PROPÓSITO SUPERIOR

“Contribuimos al desarrollo sostenible del territorio, 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”.

2.2. MEGA META

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

2.3. VALORES ORGANIZACIONALES

Los usuarios de la entidad y la comunidad en general, deben exigir de los servidores públicos de Corpocaldas un comportamiento basado en los siguientes valores:

2.3.1. RESPONSABILIDAD:

El Servidor Público de CORPOCALDAS debe actuar libremente en el cumplimiento de sus funciones, asumiendo las consecuencias de sus actos u omisiones.

Comportamientos:

- ✓ Ejercer las funciones asignadas con oportunidad y calidad.
- ✓ Aplicar el autocontrol en el quehacer institucional.
- ✓ Reconocer las equivocaciones y tomar los correctivos necesarios.

2.3.2. COMPROMISO:

La conducta del Servidor Público de CORPOCALDAS debe basarse en la disposición permanente para la consecución de los objetivos misionales.

Comportamientos:

- ✓ Tener dedicación en la ejecución de las actividades institucionales
- ✓ Participar en la construcción del desarrollo institucional
- ✓ Demostrar competencia para el cumplimiento de las funciones asignadas

2.3. 3. LEALTAD:

El Servidor Público de CORPOCALDAS debe ser sincero en el pensar, obrar y actuar, de acuerdo con los ideales de la entidad.

Comportamientos:

- ✓ Enaltecer la imagen y el buen nombre de la Corporación
- ✓ Aplicar y difundir los valores institucionales
- ✓ Tener sentido de pertenencia con la entidad.

2.3.4. CONFIANZA:

El Servidor Público de CORPOCALDAS, es considerado referente en relación a las actividades que realiza, al tener un alto nivel de conocimiento y dominio de estos, generando confianza en su gestión y en la corporación.

Comportamientos:

- ✓ Posee un nivel de conocimiento y experticia alto en los temas que le corresponden.
- ✓ Realiza sus actividades impecablemente y con transparencia.
- ✓ Tiene credibilidad en su gestión para la resolución de problemas.
- ✓ Posee confianza en sí mismo y con su soporte es también un generador de confianza para su equipo de trabajo y para otros.

2.3.5. SENSIBILIDAD AMBIENTAL:

El servidor público 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.

Comportamientos:

- ✓ Vela por el cuidado y preservación del medio ambiente.
- ✓ Prevé afectaciones en el medio ambiente que puedan ocurrir a partir de las conductas de otras personas.
- ✓ Está comprometido con el buen uso y manejo de los componentes ambientales, y es un referente inspirador para otros.

2.4. FUNCIONES DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CALDAS

Si bien existen disposiciones de carácter legal que hacen referencia a los recursos naturales y al ambiente, en el código penal, el código civil, en la Constitución Política de Colombia de 1.991, entre otros, es la Ley 99 de diciembre 22 de 1.993 la principal guía operacionalmente utilizable para definir los objetivos institucionales de CORPOCALDAS. De allí se desprenden no sólo la misión de la Corporación sino el marco funcional que permitirá ordenar sus recursos de cara al cumplimiento de sus objetivos de Ley.

1) Ejecutar las políticas, planes y programas nacionales en materia ambiental definidos por la Ley aprobatoria del Plan Nacional de Desarrollo y del Plan Nacional de Inversiones o por el Ministerio del Medio Ambiente, así como los del orden regional que le hayan sido confiados conforme a la Ley, dentro del ámbito de su jurisdicción.

2) Ejercer la función de máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las normas de carácter superior y conforme a los criterios y directrices trazadas por el Ministerio del Medio Ambiente.

3) Promover y desarrollar la participación comunitaria en actividades y programas de protección ambiental, de desarrollo sostenible y de manejo adecuado de los recursos naturales renovables.

4) Coordinar el proceso de preparación de los planes, programas y proyectos de desarrollo medioambiental que deban formular los diferentes organismos y entidades integrantes del Sistema Nacional Ambiental (SINA) en el área de su jurisdicción y en especial, asesorar a los Departamentos, Distritos y Municipios de su comprensión territorial en la definición de los planes de desarrollo ambiental y en sus programas y proyectos en materia de protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, de manera que se asegure la armonía y coherencia de las políticas y acciones adoptadas por las distintas entidades territoriales.

5) Participar con los demás organismos y entes competentes en el ámbito de su jurisdicción, en los procesos de planificación y ordenamiento territorial a fin de que el factor ambiental sea tenido en cuenta en las decisiones que se adopten.

6) Celebrar contratos y convenios con las entidades territoriales, otras entidades públicas privadas y con las entidades sin ánimo de lucro cuyo objeto sea la defensa y protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, con el fin de ejecutar de mejor manera alguna o algunas de sus funciones,

cuando no correspondan al ejercicio de funciones administrativas.

7) Promover y realizar conjuntamente con los organismos nacionales adscritos y vinculados al Ministerio del Medio Ambiente, y con las entidades de apoyo técnico y científico del Sistema Nacional Ambiental (SINA), estudios e investigaciones en materia del Medio Ambiente y Recursos Naturales Renovables.

8) Asesorar a las entidades territoriales en la formulación de planes de educación ambiental formal y ejecutar programas de educación ambiental no formal, conforme a las directrices de la política nacional.

9) Otorgar concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales requeridas por la Ley para el uso, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente. Otorgar permisos y concesiones para aprovechamientos forestales, concesiones para el uso de aguas superficiales y subterráneas y establecer vedas para la caza y pesca deportiva.

10) Fijar en el área de su jurisdicción, los límites permisibles de emisión, descarga, transporte o depósito de sustancias, productos, compuestos o cualquier otra materia que puedan afectar el medio ambiente o los recursos naturales renovables y prohibir, restringir o regular la fabricación, distribución, uso, disposición o vertimiento de sustancias causantes de degradación ambiental. Estos límites restricciones y regulaciones en ningún caso podrán ser menos estrictos que los definidos por el Ministerio del Medio Ambiente.

11) Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de las actividades de exploración, explotación, beneficio, transporte, uso y depósito de los recursos naturales no renovables, incluida la actividad portuaria con exclusión de las competencias atribuidas al Ministerio del Medio Ambiente, así como de otras actividades, proyectos o factores que generen o puedan generar deterioro ambiental. Esta función comprende la expedición de la respectiva licencia ambiental. Las funciones a que se refiere este numeral serán ejercidas de acuerdo con el artículo 58 de esta Ley.

12) Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de los usos del agua, el suelo, el aire y los demás recursos naturales renovables, lo cual comprenderá el vertimiento, emisión o incorporación de sustancias o residuos líquidos, sólidos y gaseosos, a las aguas en cualquiera de sus formas, al aire o a los suelos, así como los vertimientos o emisiones que puedan causar daño o poner en peligro el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales renovables o impedir u obstaculizar su empleo para otros usos.

Estas funciones comprenden la expedición de las respectivas licencias ambientales, permisos, concesiones, autorizaciones y salvoconductos.

13) Recaudar, conforme a la Ley, las contribuciones, tasas, derechos, tarifas y multas por concepto del uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, fijar su monto en el territorio de su jurisdicción con base en las tarifas mínimas establecidas por el Ministerio del Medio Ambiente.

14) Ejercer el control de la movilización, procesamiento y comercialización de los recursos naturales renovables en coordinación con las demás Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades territoriales y otras autoridades de policía, de conformidad con la Ley y los reglamentos; y expedir los permisos, licencias y salvoconductos para la movilización de recursos naturales renovables.

15) Administrar, bajo la tutela del Ministerio del Medio Ambiente las áreas del Sistema de Parques Nacionales que ese Ministerio les delegue. Esta administración podrá hacerse con la participación de las entidades territoriales y de la sociedad civil.

16) Reservar, alinear, administrar o sustraer, en los términos y condiciones que fijen la ley y los reglamentos, los distritos de manejo integrado, los distritos de conservación de suelos, las reservas forestales y parques naturales de carácter regional, y reglamentar su uso y funcionamiento. Administrar las Reservas Forestales Nacionales en el área de su jurisdicción. Reservas forestales y parques naturales de carácter regional, y reglamentar su uso y funcionamiento.

17) Imponer y ejecutar a prevención y sin perjuicio de las competencias atribuidas por la ley a otras autoridades, las medidas de policía y las sanciones previstas en la ley, en caso de violación a las normas de protección ambiental y de manejo de recursos naturales renovables y exigir, con sujeción a las regulaciones pertinentes, la reparación de los daños causados.

18) Ordenar y establecer las normas y directrices para el manejo de las cuencas hidrográficas ubicadas dentro del área de su jurisdicción, conforme a las disposiciones superiores y a las políticas nacionales.

19) Promover y ejecutar obras de irrigación, avenamiento, defensa contra las inundaciones, regulación de cauces y corrientes de agua, y de recuperación de tierras que sean necesarias para la defensa, protección y adecuado manejo de las cuencas hidrográficas del territorio de su jurisdicción, en coordinación con los organismos directores y ejecutores del Sistema Nacional de Adecuación de

Tierras, conforme a las disposiciones legales y a las previsiones técnicas correspondientes. Cuando se trate de obras de riego y avenamiento que de acuerdo con las normas y los reglamentos requieran de Licencia Ambiental, esta deberá ser expedida por el Ministerio del Medio Ambiente.

20) Ejecutar, administrar, operar y mantener en coordinación con las entidades territoriales, proyectos, programas de desarrollo sostenible y obras de infraestructura cuya realización sea necesaria para la defensa y protección o para la descontaminación o recuperación del medio ambiente y los recursos naturales renovables.

21) Adelantar en coordinación con las autoridades de las comunidades indígenas y con las autoridades de las tierras habitadas tradicionalmente por comunidades negras, a que se refiere la ley 70 de 1993, programas y proyectos de desarrollo sostenible y de manejo, aprovechamiento, uso y conservación de los recursos naturales renovables y del medio ambiente.

22) Implantar y operar el Sistema de Información Ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las directrices trazadas por el Ministerio del Medio Ambiente.

23) Realizar actividades de análisis, seguimiento, prevención y control de desastres, en coordinación con las demás autoridades competentes, y asistirles en los aspectos medioambientales en la prevención y atención de emergencias y desastres; adelantar con las administraciones municipales o distritales programas de adecuación de áreas urbanas en zonas de alto riesgo, tales como control de erosión, manejo de cauces y reforestación.

24) Transferir la tecnología resultante de las investigaciones que adelanten las entidades de investigación científica y de apoyo técnico del nivel nacional que forman parte del Sistema Nacional Ambiental (SINA) y prestar asistencia técnica a entidades públicas y privadas y a los particulares, acerca del adecuado manejo de los recursos naturales renovables y la preservación del medio ambiente, en la forma que lo establezcan los reglamentos y de acuerdo con los lineamientos fijados por el Ministerio del Medio Ambiente.

25) Imponer, distribuir y recaudar las contribuciones de valorización con que haya de grabarse la propiedad inmueble, por razón de la ejecución de obras públicas por parte de la Corporación; fijar los demás derechos cuyo cobro pueda hacer conforme a la ley.

- 26) Asesorar a las entidades territoriales en la elaboración de proyectos en materia ambiental que deban desarrollarse con recursos provenientes del Fondo Nacional de Regalías o con otros de destinación semejante.
- 27) Adquirir bienes de propiedad privada y los patrimoniales de las entidades de derecho público y adelantar ante el juez competente la expropiación de bienes, una vez surtida la etapa de negociación directa, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de sus funciones o para la ejecución de obras o proyectos requeridos para el cumplimiento de las mismas, e imponer las servidumbres a que haya lugar, conforme a la Ley.
- 28) Promover y ejecutar programas de abastecimiento de agua a las comunidades indígenas y negras tradicionalmente asentadas en el área de su jurisdicción, en coordinación con las autoridades competentes.
- 29) Apoyar a los consejos municipales, a las asambleas departamentales y a los consejos de las entidades territoriales indígenas en las funciones de planificación que les otorga la Constitución Nacional.
- 30) Las demás que anteriormente estaban atribuidas a otras autoridades, en materia de medio ambiente y recursos naturales renovables, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, en cuanto no pugnen con las atribuidas por la Constitución Nacional a las entidades territoriales, o sean contrarias a la presente Ley o a las facultades de que ella inviste el Ministerio del Medio Ambiente.
- 31) Sin perjuicio de las atribuciones de los municipios y distritos en relación con la zonificación y el uso del suelo, de conformidad por lo establecido en el artículo 313 numeral séptimo de la Constitución Nacional, las Corporaciones autónomas Regionales establecerán las normas generales y las densidades máximas a las que se sujetarán los propietarios de vivienda en áreas sub-urbanas y en cerros y montañas, de manera que se protejan el medio ambiente y los recursos naturales. No menos del 70% del área a desarrollar en dichos proyectos se destinará a la conservación de la vegetación nativa existente.
- 32) Apoyar a las entidades territoriales de su jurisdicción ambiental en todos los estudios necesarios para el conocimiento y la reducción del riesgo y los integrarán a los planes de ordenamiento de cuencas, de gestión ambiental, de ordenamiento territorial y de desarrollo.
(Ley 1523 de 2012-Artículo 31 y sus parágrafos)

2.5. ORGANIGRAMA.

El Organigrama de la Corporación Autónoma Regional de Caldas vigente es el que se relaciona a continuación:



2.6. MAPA DE PROCESOS CORPOCALDAS



Fuente: SGI CORPOCALDAS.

3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y TRÁMITES CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CALDAS

3.1. SERVICIOS

La Corporación Autónoma Regional de Caldas - CORPOCALDAS- ha identificado como usuarios aquellos a quienes dirige los servicios y a la comunidad en General, razón de ser de la Entidad. Toda persona natural o jurídica, pública o privada, puede solicitar los siguientes servicios y trámites ante la Corporación:

Con el fin de mejorar los mecanismos de acceso a nuestros servicios, se han establecido los siguientes mecanismos de atención al ciudadano:

- Atención Personalizada
- Vía Telefónica
- Correo Electrónico
- Vía Fax
- Página Web - Chat
- Por Escrito

3.2. TRÁMITES

La Corporación Autónoma Regional de Caldas - CORPOCALDAS- cuenta con 22 trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

En la página web <http://www.suit.gov.co> se describe los requisitos y lineamientos de cada uno de los trámites. A continuación, se relacionan los trámites que son competencia de CORPOCALDAS:

TRÁMITES REGISTRADOS EN EL SUIT

TRÁMITE	DESCRIPCIÓN
	Obtener el derecho para talar, trasplantar o aprovechar

<p>Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados</p>	<p>árboles aislados de bosques naturales o plantados, localizados en terrenos de dominio público o en predios de propiedad privada que se encuentren caídos o muertos por causas naturales, o que por razones de orden sanitario o de ubicación y/o por daños mecánicos que estén causando perjuicio a estabilidad de los suelos, a canales de aguas, andenes, calles, obras de infraestructura o edificaciones.</p>
<p>Certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación y los productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural</p>	<p>Obtener la certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación, flor cortada, follaje y demás productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural.</p>
<p>Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica</p>	<p>Autorización para movilizar o transportar en el territorio nacional los especímenes de la diversidad biológica, cuya obtención esté legalmente amparada; excluidas las especies de fauna y flora doméstica, flor cortada y follaje, la especie humana, los recursos pesqueros y los especímenes o muestras que estén amparados por un permiso de estudio con fines de investigación científica.</p>
<p>Registro de plantaciones forestales protectoras</p>	<p>Registrar las áreas forestales protectoras con el fin de proteger o recuperar algún recurso natural renovable y de la cual se pueda tener aprovechamiento indirecto.</p>
<p>Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos</p>	<p>Obtener el derecho para aprovechar bosques naturales o productos de la flora silvestre no maderable ubicados en terrenos de dominio público, ya sean únicos, persistentes o domésticos.</p>
<p>Registro del libro de operaciones forestales</p>	<p>Registrar el libro de operaciones de las empresas de transformación primaria de productos forestales, las de transformación secundaria de productos forestales o de productos terminados, las de comercialización forestal y las de comercialización y transformación secundaria de productos forestales.</p>

Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos	Autorización permanente o transitoria para la construcción de obras que ocupen el cauce de una corriente o depósito de agua.
Permiso ambiental para jardines botánicos	Permiso ambiental de los jardines botánicos que coleccionan plantas vivas científicamente organizadas y las demás contempladas en el artículo 2 de la Ley 299 de 1996.
Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos	Inscripción de toda persona natural o jurídica que desarrolle cualquier tipo de actividad que genere residuos o desechos peligrosos con excepción de los generadores de residuos o desechos peligrosos que generen una cantidad inferior a 10.0 kg/mes.
Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	Obtener el derecho de explorar terrenos en busca de aguas subterráneas con miras a su posterior aprovechamiento.
Permiso de vertimientos	Permiso para descargar vertimientos en las fuentes superficiales de aguas, en los sistemas de alcantarillado público o en el suelo asociado a un acuífero.
Concesión de aguas subterráneas	Obtener el derecho de usar o aprovechar las aguas subterráneas, tanto en predios propios como ajenos.
Certificación ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor	Obtener la certificación con destino al Ministerio de Transporte en la que se indique que el Centro de Diagnóstico Automotor cumple con las condiciones ambientales en materia de revisión de gases, con fundamento en las Normas Técnicas Colombianas.
Plan de contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos o sustancias	Obtener la aprobación de las acciones que se deben ejecutar ante la ocurrencia de eventos de derrames en la actividad de transporte y/o almacenamiento de

nocivas	hidrocarburos o sustancias nocivas para la salud y recursos hidrobiológicos.
Concesión de aguas superficiales - Corporaciones	Obtener el derecho de usar o aprovechar las aguas de uso público para: abastecimiento doméstico en los casos que requiera derivación, riego y silvicultura, abrevaderos cuando se requiera derivación, industrial, generación térmica o nuclear de electricidad, explotación minera y tratamiento de minerales, explotación petrolera; inyección para generación geotérmica, generación hidroeléctrica, generación cinética directa, transporte de minerales y sustancias tóxicas, acuicultura y pesca, recreación y deportes, usos medicinales, y otros usos minerales.
Permiso ambiental para zoológicos	Obtener el permiso de zoológicos donde se mantienen individuos de fauna silvestre en confinamiento o semiconfinamiento para exhibición y con propósitos educativos y en el cual se adelantan investigaciones biológicas sobre las especies en cautividad, actividades que se adelantan sin propósitos comerciales, aunque se cobren tarifas al público por el ingreso.
Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas	Autorización para realizar emisiones al aire dentro de los límites permisibles establecidos en las normas ambientales.
Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial – Corporaciones	Obtener la autorización para recolectar especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial.
Licencia ambiental	Autorización para la ejecución de los proyectos, obras o actividades que puedan producir deterioro grave a los recursos naturales renovables o al medio ambiente o introducir modificaciones considerables o notorias al paisaje. Los proyectos, obras o actividades son las descritas en los artículos 8 y 9 del Decreto 2041 de 2014.

<p>Permiso de caza</p>	<p>Permiso para capturar animales silvestres ya sea dándoles muerte, mutilándolos o atrapándolos vivos y recolectando sus productos, de acuerdo a la clasificación del tipo de caza (caza deportiva, caza de control y caza de fomento para coto de caza).</p>
<p>Plan de saneamiento y manejo de vertimientos.</p>	<p>Obtener la aprobación del conjunto de programas, proyectos y actividades necesarias para avanzar en el saneamiento y tratamiento de los vertimientos, incluyendo la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales descargadas al sistema público de alcantarillado, tanto sanitario como pluvial, los cuales deberán estar articulados con los objetivos y las metas de calidad y uso que se definan para la corriente, tramo o cuerpo de agua.</p>
<p>Acreditación o Certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta.</p>	<p>Acreditar para el descuento del impuesto de renta, que las inversiones corresponden al control, conservación y mejoramiento del medio ambiente y que no se realizan por mandato de una autoridad ambiental para mitigar el impacto ambiental producido por la obra o actividad objeto de una licencia ambiental.</p>

Fuente: SUIT.

Los procedimientos para realizar estos trámites se encuentran en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. al cual se puede acceder a través de la página www.dafp.gov.co, en la página www.corpocaldas.gov.co o en las oficinas de la Corporación.

3.3. ASESORÍA TÉCNICA

La Corporación brinda a la comunidad asesoría en diferentes asuntos ambientales, los más relevantes se relacionan a continuación:

- Recurso Hídrico (Uso, aprovechamiento, ocupación de cauces).
- Recurso Aire (Emisiones atmosféricas, calidad del aire).
- Recurso Flora (Manejo de árboles aislados y bosques).
- Recurso Fauna (Manejo de fauna silvestre).
- Procesos Erosivos.
- Procesos de remoción en masa (movimientos en masa, asentamientos y agrietamientos).
- Afloramientos de agua en la base de taludes y humedades en muros de vivienda.
- Manejo de humedales. Las humedades están asociadas a la cercanía de viviendas, a la base de taludes naturales o generados a partir de excavaciones realizadas por el hombre, como resultado de procesos de infiltración de aguas lluvias, a través de las formaciones superficiales (rellenos o suelo natural). Se incluyen en esta problemática, las humedades generadas a partir de filtraciones de agua provenientes de redes de acueducto o alcantarillado en zonas urbanizadas.

3.4. LABORATORIOS

3.4.1. LABORATORIO DE AGUAS

El objetivo del Laboratorio Ambiental de Corpocaldas es realizar análisis fisicoquímicos y microbiológicos a aguas residuales no domésticas, aguas residuales domésticas, cuerpos lóticos, cuerpos lénticos, acuíferos subterráneos y aguas termales, para asistir oportunamente los requerimientos de los clientes internos. Además, brindar apoyo al monitoreo de la calidad del aire, en lo que se apoya la entidad para ejercer sus funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de los usos del agua y el aire".

El Laboratorio cuenta con Acreditación ante el IDEAM: Resolución 2284 del 07 de octubre de 2016, Alcance de la Acreditación: DBO₅, DQO, SST, Conductividad y Resolución 2087 del 4 de septiembre de 2018, Alcance de la Acreditación: Toma de

muestra puntual - Variables medidas en campo: pH, temperatura, conductividad, oxígeno disuelto, sólidos sedimentables, caudal; Toma de muestra compuesta - Variables medidas en campo: pH, temperatura, conductividad, oxígeno disuelto, sólidos sedimentables, caudal y en Matriz Aire: Toma de muestra PM10 - Estación Gobernación, emisión de ruido y ruido ambiental.

Interior



Exterior



Tiene su sede en la carrera 19 No. 33-17, Teléfono 8822112 en la ciudad de Manizales. Su correo electrónico es labcorpocaldas@corpocaldas.gov.co.

En dicho laboratorio se utilizan métodos y procedimientos apropiados para el análisis de aguas superficiales, subterráneas, lluvias y residuales domésticas e industriales, así como para medir la calidad del aire, lo cual incluye muestreo, manejo, transporte, almacenamiento y análisis de muestras.

Ensayos que se realizan en el Laboratorio Ambiental y su respectivo método:

VARIABLES	UNIDAD	MÉTODO DE ANÁLISIS
Demandas		
Demanda Química de Oxígeno	mg.l ⁻¹	Reflujo cerrado - Titulométrico (SM 5220 C)
Demanda Química de Oxígeno Filtrada	mg.l ⁻¹	Reflujo cerrado - Titulométrico (SM 5220 C)
Demanda Bioquímica de Oxígeno	mg.l ⁻¹	Electrodo Membrana (SM 4500-O G), Incubación 5 días (SM 5210 B)
Demanda Bioquímica de Oxígeno Filtrada	mg.l ⁻¹	Electrodo Membrana (SM 4500-O G), Incubación 5 días (SM 5210 B)

VARIABLES	UNIDAD	MÉTODO DE ANÁLISIS
Sólidos		
Sólidos Totales	mg.l ⁻¹	Secado a 103 -105 °C (SM 2540 B)
Sólidos Suspendidos Totales	mg.l ⁻¹	Secado a 103 -105 °C (SM 2540 D)
Sólidos Sedimentables	ml.l ⁻¹ .h ⁻¹	Volumetría (SM 2540 F)
Sólidos Disueltos Totales	mg.l ⁻¹	Método Secado a 180° C (SM 2540 C)
Sólidos Totales Volátiles y Fijos	mg.l ⁻¹	Secado 103 - 105°C - Incineración 550°C (SM 2540 E)
Sólidos Suspendidos Volátiles y Fijos	mg.l ⁻¹	Secado 103 - 105°C - Incineración 550°C (SM 2540 E)

VARIABLES	UNIDAD	MÉTODO DE ANÁLISIS
Grasas y Aceites	mg.l ⁻¹	Extracción Soxhlet (SM 5520 D)
Fenoles Totales	mg.l ⁻¹	Test de fenol - procedimiento análogo SM 5530 C+D
Sustancias Activas al Azul de Metileno (SAAM)	mg.l ⁻¹	Test en cubetas Tensioactivos aniónicos - procedimiento análogo SM 5540-C

VARIABLES	UNIDAD	MÉTODO DE ANÁLISIS
Compuestos de Fósforo		
Orto fosfatos	mg P-PO ₄ ³⁻ .l ⁻¹	Test de fosfatos - procedimiento análogo SM 4500-P E
Fósforo Total	mg P-PO ₄ ³⁻ .l ⁻¹	Test de fosfatos - procedimiento análogo SM 4500-P E

VARIABLES	UNIDAD	MÉTODO DE ANÁLISIS
Compuestos de Nitrógeno		
Nitratos	mg NO ₃ ⁻ .l ⁻¹	Fotometría
Nitritos	mg NO ₂ ⁻ .l ⁻¹	Colorimetría (SM 4500 -NO ₂ B)
Nitrógeno Amoniacal	mg NH ₃ .l ⁻¹	Destilación Preliminar (SM 4500 NH ₃ B), (4500-NH ₃ C) Método Titulométrico
Nitrógeno Total Kjeldahl	mg N.l ⁻¹	Macro Kjeldahl (SM 4500 -Norg B - 4500 NH ₃ BC)

VARIABLES	UNIDAD	MÉTODO DE ANÁLISIS
Iones		
Cianuro Total	mg CN.l ⁻¹	Test Cianuros - procedimiento análogo SM 4500 CN ⁻
Cloruros	mg Cl.l ⁻¹	Argentométrico (SM 4500-Cl - B)
Sulfatos	mg SO ₄ ²⁻ .l ⁻¹	Turbidimétrico (SM 4500-SO ₄ ²⁻ E)
Sulfuros	mg S ²⁻ .l ⁻¹	Test Sulfuros - procedimiento análogo SM 4500 S ²⁻

VARIABLES	UNIDAD	MÉTODO DE ANÁLISIS
Metales		
Aluminio	mg Al.l ⁻¹	Espectrofotometría de Absorción Atómica llama directa Oxido nitroso-Acetileno (SM 3111D), SM 3500-Al
Calcio	mg Ca.l ⁻¹	Espectrofotometría de Absorción Atómica llama directa Oxido nitroso-Acetileno (SM 3111D), SM 3500-Ca
Cinc	mg Zn.l ⁻¹	Espectrofotometría de Absorción Atómica llama directa Aire - Acetileno (SM 3111B), SM 3500-Zn
Cobre	mg Cu.l ⁻¹	Espectrofotometría de Absorción Atómica llama directa Aire - Acetileno (SM 3111B), SM 3500-Cu
Cromo	mg Cr.l ⁻¹	Espectrofotometría de Absorción Atómica llama directa Aire - Acetileno (SM 3111B), SM 3500-Cr
Hierro	mg Fe.l ⁻¹	Espectrofotometría de Absorción Atómica llama directa Aire - Acetileno (SM 3111B), SM 3500-Fe
Magnesio	mg Mg.l.l ⁻¹	Espectrofotometría de Absorción Atómica llama directa Aire - Acetileno (SM 3111B), SM 3500-Mg
Manganeso	mg Mn.l ⁻¹	Espectrofotometría de Absorción Atómica llama directa Aire - Acetileno (SM 3111B), SM 3500-Mn
Mercurio	mg Hg.l ⁻¹	Espectrofotometría de Absorción Atómica de Vapor Frio (SM 3112 B) SM 3500 - Hg
Níquel	mg Ni.l ⁻¹	Espectrofotometría de Absorción Atómica llama directa Aire - Acetileno (SM 3111B), SM 3500-Ni
Plomo	mg Pb.l ⁻¹	Espectrofotometría de Absorción Atómica llama directa Aire - Acetileno (SM 3111B), SM 3500-Pb
Potasio	mg K.l ⁻¹	Espectrofotometría de Absorción Atómica llama directa Aire - Acetileno (SM 3111B), SM 3500-K
Sodio	mg Na.l ⁻¹	Espectrofotometría de Absorción Atómica llama directa Aire - Acetileno (SM 3111B), SM 3500-Na

VARIABLES	UNIDAD	MÉTODO DE ANÁLISIS
Otros Parámetros		
Acidez Total	mg CaCO ₃ .l ⁻¹	Titulometría (SM 2310 B)
Alcalinidad Total	mg CaCO ₃ .l ⁻¹	Titulometría (SM 2320 B)
Dureza Cálcica	mg CaCO ₃ .l ⁻¹	Volumetría con EDTA (SM 3500-Ca B)
Dureza Total	mg CaCO ₃ .l ⁻¹	Volumetría con EDTA (SM 2340 AC)
Color Real	U Pt - Co	Espectrofotometría (SM 2120 D)
Oxígeno Disuelto	mg.l ⁻¹	Sonda Óptica (SM 4500-O H)
Conductividad	μS.cm ⁻¹	Electrometría (SM 2510 B)
Temperatura	° C	Laboratorio y Campo (SM 2550 B)
pH	U - pH	Electrometría (SM 4500 - H ⁺ B)
Turbidez	NTU	Nefelometría (SM 2130 B)

VARIABLES	UNIDAD	MÉTODO DE ANÁLISIS
Microbiológico		
Coliformes Totales y Fecales	U.F.C.Γ ¹	Filtración por membrana (SM 9222 B)

3.4.2. LABORATORIO DE AIRE

Todos los análisis se realizan dentro de su objeto misional de vigilar los fenómenos de contaminación de los recursos naturales y el medio ambiente.

En la matriz de aire, se tiene:

Toma de muestra y análisis de laboratorio para la determinación de material particulado menor a 10 um PM10 y PM2.5, método gravimétrico.

Emisión de ruido y ruido ambiental, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el anexo 3 de la Resolución 627 del 7 de abril/2006 del MAVDT.

3.4.3. LABORATORIO DE SUELOS

La Corporación cuenta con un laboratorio de suelos donde se realizan diferentes exámenes para determinar las condiciones físicas, mecánicas y de resistencia presentes en un suelo o material determinado, siendo ésta la materia prima al momento de emprender un estudio u obra relacionada con el ejercicio de las funciones de autoridad ambiental, asignadas por la ley 99 de 1993.

El proceso inicia desde la solicitud presentada por el interesado hasta la entrega de los resultados y el archivo de los mismos en copia magnética en el archivo de gestión del laboratorio con copia de seguridad, para lo cual se aplican los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad.

Los ensayos que se realizan en el laboratorio de suelos, son:

1. Ensayo de corte directo
2. Ensayo de compresión inconfiada
3. Ensayo de granulometría

4. Ensayo de contenido de humedad
5. Ensayo de límites de consistencia
6. Ensayo de compactación

Es de aclarar que los procesos que se realizan en el laboratorio de suelos esta direccionado al cliente interno de CORPOCALDAS.

3.5. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

El Centro de documentación presta sus servicios a la comunidad en el horario de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes. Los objetivos de dicho centro son:

1. Satisfacer las necesidades de información de la comunidad en el área ambiental.
2. Conservar y preservar las colecciones ambientales que reposan en sus instalaciones.
3. Recibir la documentación proveniente de las demás dependencias de la Corporación y de otras instituciones externas, procesarla técnicamente y ponerla a disposición de los usuarios.
4. Velar por el estricto cumplimiento y disposición suficiente de información editada por la Corporación, con destino al depósito legal y al programa de canje y donación, en el cual estamos participando como miembros de la Red de Centros de Documentación e Información del Sistema Nacional Ambiental SINA.
5. Verificar el cumplimiento de las obligaciones de los usuarios internos y externos del Centro.

3.5.1. COLECCIONES

El Centro de documentación cuenta con documentos oficiales y privados especializados en áreas de gran interés para la entidad. Estos pueden ser:

a. Colección general: Son libros y documentos de consulta permanente, producidos por instituciones o entidades externas a la Corporación recibidos en

calidad de canje, donación o adquisición mediante compra directa. El préstamo de este material puede hacerse sólo en la sala de consulta.

b. Material audiovisual: Material no impreso como: videocassetes, cassetes, cintas, diapositivas, CD-Rom y DVDs, etc., su uso es restringido y se identifican con el código AU.

c. Hemeroteca: Publicaciones periódicas seriadas como prensa, revistas, boletines, magazines, anuarios, etc. (Consistentes e inconsistentes). Se identifican en la colección con la letra H.

d. Referencia: Conformada por material de carácter general, como: enciclopedias, diccionarios, etc. Se identifican con la letra R

e. Reserva: Es el material de la colección especial que por su demanda o escaso número de ejemplares se considera su préstamo restringido. Éstos son los ejemplares únicos o el ejemplar número uno (1) de la colección.

f. Memoria Institucional: Colección especial conformada por documentos producidos o publicados única y exclusivamente por la Corporación producto de sus estudios, investigaciones, o como producto final de un convenio o contrato.

3.5.2. SERVICIOS BÁSICOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

a) Consulta interna: Es el que se presta al interior del Centro, facilitándole al usuario la posibilidad de consultar todas las colecciones.

b) Préstamo: En este servicio se facilita al usuario el material para retirarlo del Centro, por el tiempo establecido en este reglamento. Tienen derecho a él sólo los usuarios que están vinculados a la Corporación, previo cumplimiento del requisito exigido.

c) Consulta en línea: Los usuarios pueden acceder a las bases de datos e Internet. En la página de la Corporación se encuentra el vínculo al catálogo bibliográfico.

d) Consulta en CD-Rom: Es la información que se obtiene de los discos compactos.

e) Diseminación selectiva de información DSI: Consiste en la consecución y suministro permanente de información especializada a los investigadores en su área de interés.

f) Sala de videos: Se facilita la proyección de los materiales audiovisuales que posea el Centro o traiga el usuario, con fines de investigación y documentación. Se atenderán las solicitudes en orden de llegada y deberán hacerse por escrito con un día de anticipación.

g) Elaboración de síntesis bibliográficas especializadas: Es el suministro de referencias bibliográficas que sobre un tema posee el Centro de Documentación. Se elaboran a solicitud del usuario.

h) Inducción al usuario: Consiste en orientar al usuario en el funcionamiento del Centro de Documentación, los servicios que ofrece, las herramientas de búsqueda y en la identificación de su solicitud de información.

3.6. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

La Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS- realizará toda su gestión de Atención al Usuario y a la comunidad en general, a través de las siguientes políticas:

1. La atención al usuario interno y externo se realizará con cortesía, con total respeto a la dignidad humana, buscando siempre la colaboración al ciudadano, a quien reconocemos como eje central de nuestro quehacer diario.
2. Todo usuario, interno o externo, obtendrá de parte del servidor público de Corpocaldas una respuesta a su solicitud o inquietud. Ningún ciudadano debe retirarse de la entidad sin una orientación precisa sobre el servicio requerido.
3. Todos los procedimientos de la Corporación serán revisados permanentemente y divulgados al interior de la misma para su conocimiento general.

4. Todos los servidores públicos que por la naturaleza de su cargo atiendan directamente a los usuarios deberán mantener un conocimiento amplio y suficiente acerca de los servicios que ofrece la entidad.
5. La Corporación abrirá diferentes canales para percibir las necesidades y expectativas de los ciudadanos, las cuales serán atendidas en su totalidad.
6. La atención de los usuarios de Corpocaldas será durante los horarios establecidos y previamente divulgados.
7. Es prioridad de la Corporación la mejora continua que conlleva a la simplificación de trámites y la respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios.

3.6.1. MARCO NORMATIVO DE SERVICIO AL CIUDADANO

En este capítulo se abordan todas las normas que constituyen el marco de los lineamientos de política pública en materia de servicio al ciudadano.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Artículo 1	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
Artículo 2:	Son fines esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la

	efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.
Artículo 13	(...) El estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).
Artículo 20	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).
Artículo 23	“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución (...)”.
Artículo 29	El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas
Artículo 40	Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).
Artículo 45	El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
Artículo 74	“Toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)”.
Artículo 79	Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).

<p>Artículo 83</p>	<p>Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fé, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.</p>
<p>Artículo 84</p>	<p>Cuando un derecho ó una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias ó requisitos adicionales para su ejercicio.</p>
<p>Artículo 88</p>	<p>La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).</p>
<p>Artículo 95:</p>	<p>(...) son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).</p>
<p>Artículo 123</p>	<p>Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad.</p>
<p>Artículo 209</p>	<p>La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones(...)."</p>
<p>Artículo 270</p>	<p>"La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados (...)."</p>

Artículo 333	“La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley”.
Artículo 365	Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Fuente: Gestor Normativo. DAFP.

LEYES

LEY	DESCRIPCIÓN
Ley 57/85	Publicidad de los actos y documentos oficiales.
Ley 87/93	Sistema de Control Interno
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 190 de 1995	Estatuto Anticorrupción. Artículo 58º. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado
Ley 324 de 1996	Reconoce la lengua manual colombiana , como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.
Ley 361 de 1997	Establece mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Ley 393 de 1997	Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política de Colombia.
Ley 472	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de

de 1998	Colombia, en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998	Regula la gestión pública y reglamenta la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública.
Ley 527 de 1999	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.
Ley 594 del 2000	Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.
Ley 850 de 2003	Ley de veedurías ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
Ley 909 de 2004	Por medio de la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 982 de 2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1145 de 2007	Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
Ley 1171 de 2007	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios.
Ley 1251 de 2008	Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.
Ley 1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.
Ley 1275 de 2009	Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
Ley 1287	Adiciona la Ley 361 de 1997. Aborda temas de movilidad en bahías de

de 2009	estacionamiento y accesibilidad en medio físico.
Ley 1341 de 2009	Busca darle a Colombia un marco normativo para el desarrollo del sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC). Promueve el acceso y uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.
Ley 1346 de 2009	Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
Ley 1381 de 2010	Sobre reconocimiento y fomento de lenguas de grupos étnicos.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: Regula asuntos como la atención de peticiones, sedes electrónicas, acceso a la información por parte de los ciudadanos, deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores.
Ley 1474 de 2011	(Estatuto Anticorrupción). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Establece la obligatoriedad de elaborar un plan anticorrupción y de atención al ciudadano y de tener una dependencia encargada de recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

Fuente: Gestor Normativo. DAFP.

DECRETOS

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos ó trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2232 de 1995	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.
Decreto 2623 de 2009	Estableció la creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) y la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano como un cuerpo colegiado responsable de “ejercer la coordinación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”. Este sistema es un conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.
Decreto Ley 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2641 de 2012	Adopta los estándares mínimos de gestión de peticiones, que incorpora el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

<p>Decreto 2573 de 2014</p>	<p>Por el cual se establecen los lineamientos Generales de la Estrategia Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.</p>
<p>Decreto 103 de 2015</p>	<p>Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.</p>
<p>Decreto 1081 de 2015</p>	<p>Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.</p>
<p>Decreto 124 de 2016</p>	<p>Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p>
<p>Decreto 1166 de 2016</p>	<p>Por el cual se regula la presentación, radicación y trámite de peticiones verbales.</p>
<p>Decreto 270 de 2017</p>	<p>Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.</p>
<p>Decreto 1499 de 2017</p>	<p>Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.</p>

Fuente: Gestor Normativo. DAFP.

CONPES

CONPES	DESCRIPCIÓN
CONPES 3649 de 2010	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servidores prestados por la Administración Pública en su orden nacional.
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano.

Fuente: Gestor Normativo. DAFP.

3.6.2. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano plantea unos principios estratégicos que orientan la implementación de acciones y la evaluación de resultados de la política respecto al Servicio al Ciudadano.

Los principios orientadores se relacionan a continuación:

Tabla 1. Principios Orientadores

Principio	Definición
<i>Eficiencia y oportunidad</i>	La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.
<i>Efectividad</i>	Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
<i>Calidad</i>	Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
<i>Información completa y clara</i>	La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
<i>Transparencia</i>	Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
<i>Principio de buena fe en las actuaciones</i>	Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.
<i>Consistencia</i>	El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.
<i>Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas</i>	La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
<i>Colaboración - Información/servicios compartidos</i>	Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

Fuente: Conpes 3785 de 2013. DNP.

La Constitución Política de Colombia consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

De igual forma, el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, prevé que las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, definidos así:

- **DEBIDO PROCESO:** Las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.
- **IGUALDAD:** Las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.
- **IMPARCIALIDAD:** Las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
- **BUENA FE:** Las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.
- **MORALIDAD:** Todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- **PARTICIPACIÓN:** Las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- **RESPONSABILIDAD:** Las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.

- **TRANSPARENCIA:** La actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.
- **PUBLICIDAD:** Las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, está no, podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.
- **COORDINACIÓN:** Las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.
- **EFICACIA:** Las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.
- **ECONOMÍA:** Las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.
- **CELERIDAD:** Las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

3.6.3. MEDIOS DE RECEPCIÓN

Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos como se señala a continuación:

- **Buzones de sugerencias:** Para la recepción de quejas, reclamos o sugerencias, CORPOCALDAS tiene dispuestos en todas las dependencias, buzones de sugerencias, provistos de un formato para que el cliente interno y externo, escriba su queja, reclamo o sugerencia y sus datos personales.
- **Aplicativo Página Web:** En la página www.corpocaldas.gov.co está dispuesta una pestaña de Servicios de Información y allí se despliega el Link de Peticiones, Quejas y Reclamos. En esta página se podrá realizar cualquier Petición, Queja o Reclamo en lo relacionado con las funciones que la ley le asigna a la entidad, así mismo, elevar las denuncias por delitos contra los recursos naturales renovables en el departamento. En el caso de derechos de petición se deberán diligenciar los datos personales; de lo contrario, se suspenderá hasta que el peticionario suministre toda la información.
- **Unidad de correspondencia:** Es el sitio de la Corporación donde se gestionan de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales y la correspondencia. El escrito respectivo deberá radicarse en la Unidad de Correspondencia de La Corporación Autónoma Regional de Caldas; dependencia que lo rotulará con indicación de la fecha de recibo, el número de radicación y lo remitirá a la funcionaria encargada de las PQR, la cual ingresará la petición al aplicativo dispuesto para tal fin y lo remitirá a la dependencia respectiva. Con base en los datos suministrados en el rótulo correspondiente, el peticionario podrá identificar y requerir información sobre el estado de su solicitud.
- **Línea Telefónica:** Para realizar una petición telefónica, las personas pueden comunicarse con los teléfonos: 8931180 o a la Línea Verde: 018000968813

- **Atención personal:** La persona natural o jurídica puede presentar verbalmente una petición de información, de documentos, consultas, quejas, reclamos y sugerencias; en tales casos todos los funcionarios de CORPOCALDAS se encuentran en la obligación de indicar a las personas, la dependencia que atiende el asunto y su respectiva ubicación, y si es posible, se resolverá de manera inmediata, de lo contrario se registrará en el aplicativo web, los datos básicos del solicitante, y la motivación de la petición, queja o reclamo, salvo aquellas peticiones en que las autoridades exijan que se presenten por escrito.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

3.6.4. REQUISITOS DE LAS PETICIONES

Conforme a las normas vigentes en materia de derecho de petición, la Corporación Autónoma Regional de Caldas atenderá las siguientes peticiones:

3.6.4.1. Peticiones respetuosas en interés general o particular: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a Corpocaldas, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, Corpocaldas podrá remitirse a las respuestas anteriores.

3.6.4.2. Peticiones escritas: La petición escrita puede ser formulada por diferentes mecanismos:

- Comunicación enviada por correo postal, fax o entregada en la Unidad de correspondencia de la Corporación Autónoma Regional de Caldas — CORPOCALDAS-.
- Correo electrónico: Las personas pueden formular sus peticiones en el correo electrónico de CORPOCALDAS queiasyreclamos@corpocaldas.gov.co o al correo electrónico corpocaldas@corpocaldas.gov.co, las cuales se imprimen diariamente,

se registra y tramitan a través de la Unidad de Correspondencia. La respuesta a estas peticiones puede ser enviada por el mismo medio.

- Vía página Web www.corpocaldas.gov.co / Servicios de información/Peticiones, Quejas y Reclamos. Corpocaldas pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin que por ello, se limite la posibilidad de que los peticionarios puedan presentar pruebas o documentos adicionales.

3.6.4.3. Peticiones completas: Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo, el funcionario respectivo deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

3.6.5. CONTENIDO DE LA PETICIÓN

Las solicitudes que se presenten ante La Corporación Autónoma Regional de Caldas, en ejercicio del derecho de petición, podrán formularse verbalmente o por escrito, y deberán contener los siguientes requisitos:

3.6.5.1. PETICIÓN VERBAL

- Comparecencia o presentación personal ante el funcionario o la autoridad a dónde se dirige la solicitud, las peticiones se atenderán en la Unidad de Correspondencia de Corpocaldas de lunes a viernes en el horario establecido por la Entidad para tal efecto.
- Identificación personal.
- Datos personales (identificación, dirección, teléfono).
- Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario le suministrará una copia del escrito mencionado.

El funcionario ante quien se formule una petición verbal levantará un escrito en el cual consten los elementos fundamentales de la misma, según lo señalado en el literal anterior, y será suscrito y radicado por el peticionario, su representante o apoderado ante la Unidad de Correspondencia.

3.6.5.2. PETICIÓN ESCRITA

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y/o número de identificación tributaria Nit, según sea el caso y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario, para el caso de solicitudes presentadas en documento físico. Para requerimientos presentados por medios electrónicos, el peticionario deberá suministrar los datos personales que permitan su plena identificación y se continuará el trámite por esa misma vía, de conformidad con lo previsto en el artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.

3.6.6. TIEMPOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES

Según la normatividad vigente, los tiempos de respuesta para las solicitudes se discriminan a continuación:

Modalidad	Término	Normatividad
Interés Particular	15 días	Art 14 Ley 1755 de 2015
Interés General	15 días	
Solicitud de Información	10 días	
Solicitud Copia de Documentos	10 días	
Consultas	30 días	
Queja	15 días	
Denuncia	30 días	
Reclamo	15 días	
Queja Ambiental	Tiempos del proceso sancionatorio	Resolución 41 de 2013 Ley 1333 de 2009
Traslado por Competencia	5 días	Art 21 Ley 1755 de 2015
Petición entre autoridades	10 días	Art 30 Ley 1755 de 2015

Fuente: Elaboración propia a partir de Gestor Normativo. DAFP.

Para las peticiones presentadas por los entes externos de control, en el caso de no establecer las fechas o plazos de respuesta, se tienen los siguientes términos:

Órgano de Control	Norma	Término
Congreso de la República	Art 243 Ley 5 de 1992	La contestación por escrito a las preguntas deberá realizarse hasta cuarenta y ocho (48) horas antes de cumplirse la citación.
	Art 258 Ley 5 de 1992	Solicitud de informes por los congresistas. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento
	Art 260 Ley 5 de 1992	Solicitud de documentos. A más tardar en los diez (10) días siguientes.
Contraloría General de la República	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Procuraduría General de la Nación	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Defensoría del pueblo	Art 15 Ley 24 de 1992	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación
	Art 30 Ley 1755 de 2015	Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Fuente: Elaboración propia a partir de Gestor Normativo. DAFP.

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

4.1. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN

La Corporación busca fomentar una cultura del servicio y atención al ciudadano, dirigida a la comunidad en general y a sus servidores públicos en particular, con el fin de lograr la excelencia y calidad en el servicio.

La Ley Antitrámites (Decreto 19 de 2012), dispuso en el artículo 13 como deber de las entidades del Estado que cumplan funciones administrativas, “establecer mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad”. Por esta razón, CORPOCALDAS está implementando ajustes y acciones de mejora, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.

La Corporación Autónoma Regional de caldas — cuenta con diversos canales de atención a través de los cuales resuelve las solicitudes de información de los usuarios, por lo tanto, CORPOCALDAS a partir de los Protocolos de Servicio al Ciudadano ha establecido un conjunto de procedimientos que tienen como objetivo mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios; y fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano en la Corporación a través de un aumento en la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados, para ello, los siguientes atributos son deben ser los pilares que aplique cada uno de los servidores públicos de CORPOCALDAS:

Vocación de servicio: Disposición para orientar al ciudadano respecto a su requerimiento y capacidad de satisfacer con excelencia las necesidades y solicitudes de los usuarios internos o externos.

RESPETUOSO: Reconocer a todas los usuarios internos y externos; y valorarlos sin desconocer sus diferencias y derechos.

INCLUYENTE: Brindar un servicio de la misma calidad para todos los ciudadanos, reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas.

OPORTUNO: Atención que se brinda de manera ágil y se presta en el tiempo estipulado por la normatividad vigente.

EFFECTIVO: El servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas.

CONFIABLE: Brindando información exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones de la CORPOCALDAS, respondiendo siempre a los requerimientos de los usuarios externos con transparencia y equidad.

LENGUAJE CLARO: Comunicarse con un lenguaje claro al usuario externo y, evitar, en la medida de lo posible, la utilización de un lenguaje demasiado técnico (según directrices del Programa Nacional de Atención al Ciudadano formulado por el Departamento Nacional de Planeación).

CALIDAD: El servidor público de Corpocaldas, debe satisfacer las necesidades de los Ciudadanos con altos estándares de calidad.

4.2. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE CORPOCALDAS

Con el fin de mejorar los mecanismos de acceso a nuestros servicios, se han establecido los siguientes mecanismos de atención al ciudadano:

- Atención Personalizada.
- Vía Telefónica.
- Correo Electrónico (Virtual).
- Vía Fax.
- Ventanilla Única.
- Por Escrito (correspondencia).
- Chat (Virtual).

4.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL - VENTANILLA ÚNICA

CORPOCALDAS cuenta con puntos de atención presencial (personalizada) a nivel departamental, donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios y asesorías. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre la Corporación y el ciudadano.

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: Esta influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. Esto incluye el uso y porte del carné institucional.

Comportamiento: Conducta adecuada frente al ciudadano.

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.

Lenguaje Claro: Suministrar información actualizada y en un lenguaje claro al usuario externo, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, legislación, requisitos para la radicación de la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos correspondientes.

Presentación del puesto de trabajo: El estado de los espacios físicos de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; por ello, se requiere mantener el área de trabajo en perfecto orden y aseo; se debe evitar los elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. 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).

Atención del personal de seguridad

El personal responsable de velar por la seguridad de CORPOCALDAS debe:

1. Efectuar un contacto visual amable.
2. Saludar a usuario externo: «Buenos días/tardes», «Bienvenido(a) a la Corporación Autónoma Regional de Caldas.».
3. Efectuar revisión de maletines, paquetes o demás objetos personales cuando se requiera, e informar al ciudadano de manera respetuosa sobre la necesidad de efectuar dicha revisión con el objetivo de garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Corpocaldas.
4. Orientar al usuario externo respecto a la ubicación del área en la cual se encuentran los funcionarios que brindan la asesoría y atención al ciudadano.

Atención del personal encargado de Servicio al Ciudadano – Ventanilla Única

Los funcionarios que desempeña sus funciones en el área de **Servicio al Ciudadano y /o Ventanilla Única** deben cumplir con los siguientes protocolos:

1. Saludar y despedirse cordialmente del usuario externo.
2. Revisar si el ciudadano tiene todos los documentos que se requieren para efectuar su trámite.
3. Suministrar información sobre la prestación del servicio: la información relacionada con el proceso de la solicitud y tiempos de respuesta.
4. Informar oportunamente respecto a los requisitos para la atención ó trámite de la solicitud- requerimiento.
5. Comunicar la disponibilidad horarios de atención al usuario externo.
6. En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indíquele qué le falta e invítelo a regresar cuando la documentación esté completa.

7. Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.
8. Informar la fecha en que recibirá respuesta según los lineamientos de la normatividad vigente, y el medio por el cual se le entregará.
9. Consultarle al ciudadano si requiere efectuar otro trámite ó solicitud: «¿Hay algo más en que pueda servirle?».
10. Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio, y el nivel de satisfacción del usuario, con el objetivo de implementar las acciones correctivas.

Al despedirse del ciudadano

Cuando culmine el trámite despídase con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora».

Tener en cuenta frases como: «Gracias por visitar a CORPOCALDAS».

Atención Prioritaria ó preferencial

Es aquella que se ofrece prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, mujeres con niños de brazos, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Para los adultos mayores, mujeres embarazadas o mujeres con niños de brazos, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del área de Atención al Ciudadano debe orientarlos para que se ubiquen en el área destinada para ellos, tendrán una atención prioritaria y serán atendidos en el módulo especial sin que estos tengan que esperar.

La atención a niños, niñas y adolescentes tienen prioridad sobre los demás ciudadanos; se deben escuchar atentamente y garantizarle el tratamiento reservado a la solicitud. Se sugiere aplicar los lineamientos de Lenguaje claro.

Para brindar una atención a las personas en situación de vulnerabilidad como lo son las víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza

extrema, se sugiere incorporar actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientarlos con un lenguaje claro.

Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) se debe identificar si pueden comunicarse en español; en el evento que no hable español debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud y pedirle los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud.

Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada. Se sugiere preguntar si el ciudadano desea recibir ayuda y cómo se le puede brindar una adecuada atención. Cuando el ciudadano lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante; debe dársele el tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos y esperar a que la persona termine su solicitud.

4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

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

1. Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
2. Atender la llamada de una forma respetuosa, y saludar de la siguiente forma: CORPOCALDAS, “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo Colaborar?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
3. Hablar con un lenguaje claro, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
4. Suministrar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
5. Trasmitir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
6. Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
7. Tomar nota para recordar los puntos importantes.

8. No interrumpir al usuario cuando está hablando.
9. Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.
10. Si la solicitud requiere de un seguimiento, suminístrele al ciudadano toda la información necesaria para que pueda hacerlo.
11. Confirmar el teléfono para poder contactarlo.

4.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

1. Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
2. Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
3. 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.
4. Contar con herramientas WEB a partir de las cuales el usuario pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
5. Garantizar un lenguaje claro y concreto, en la página WEB, respetando los lineamientos de Gobierno Digital
6. Presentar información a partir de herramientas y aplicativos interactivos.

4.6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

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

1. Siempre el trato debe ser de usted.
2. El funcionario que 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.
3. Al dar respuesta al requerimiento, en representación de CORPOCALDAS, se debe tener en cuenta que toda comunicación escrita debe incluir:
 - a. Membrete con información de la entidad.
 - b. Información del destinatario: Nombre, cargo, empresa, dirección, ciudad a donde se dirige la carta.
 - c. 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.
 - d. Saludo: Debe ser concreto y respetuoso. Se sugiere utilizar frases como: «Apreciado/Respetado señor(a)» o «Apreciados ciudadanos».
 - e. 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...».
 - f. 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.

5. GLOSARIO

Canal de atención: Los medios o herramientas de comunicación que usa la Corporación para recibir solicitudes, peticiones, quejas, reclamos de los usuarios.

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

Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada a la Entidad, para que manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones, y su respuesta constituye un concepto que, salvo disposición legal en contrario, no compromete la responsabilidad de la Entidad que la atiende, ni es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Denuncia: Son las comunicaciones oficiales mediante las cuales un ciudadano pone en conocimiento de la Corporación un hecho que esté afectando o pueda afectar los Recursos Naturales Renovables 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.

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.

Elogio: Comunicación mediante la cual se pone en conocimiento de la Corporación la satisfacción de un usuario por el desempeño de las funciones de los servidores públicos de la entidad 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 (ciudadanos) 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.

Impacto: Efecto de largo plazo, positivo y negativo, primario y secundario, producido directa o indirectamente, por una intervención para el desarrollo, intencionalmente o no. (Tomado del documento “Glosario de términos sobre evaluación y gestión de la Organización para la Cooperación y Desarrollo” de la OCDE, 2002)

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 los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1083 de 2015.

Queja: Manifestación escrita o verbal que hace un ciudadano ante la autoridad competente, sobre conductas, acciones o procedimientos irregulares de un servidor público en desarrollo de sus funciones, o de particulares a los cuales 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.

Queja ambiental: Son deberes que la Constitución Política le impone a todos los ciudadanos, 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.

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 el ciudadano 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 un ciudadano para el mejoramiento en la prestación de su servicio o el cumplimiento de las funciones propias de la entidad.

6. BIBLIOGRAFÍA

Departamento Administrativo de la Función Pública (2020), Actualización de lineamientos de la Política pública de servicio al ciudadano

Departamento Administrativo de la Función Pública. Gestor Normativo. Departamento Nacional de Planeación. (s.f.).

Departamento Nacional de Planeación. (s.f.). Señalización para puntos de atención y servicio al ciudadano: especificaciones con fundamento en normas legales y técnicas.

Departamento Nacional de Planeación. (s. f.). Servicio y atención incluyente.

Departamento Nacional de Planeación. (2003). Protocolos de servicio al ciudadano.

(DNP, 2013). CONPES 3785 del año 2013. Consejo Nacional de Política Económica y Social. Departamento Nacional de Planeación. República de Colombia. Bogotá D.C., 9 de diciembre de 2013.

Presidencia de la República (2018). Manual Operativo Sistema de Gestión. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 2. Consejo para la gestión y desempeño Institucional. Agosto de 2018.

7. ANEXOS

ANEXO 1. CARTA TRATO DIGNO USUARIO CORPOCALDAS.

La carta de trato digno al ciudadano, recopila los derechos y deberes de los usuarios y servidores públicos de la Corporación Autónoma Regional de Caldas - CORPOCALDAS-, y se publica según lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 del año 2011, que hace referencia al Código de procedimiento administrativo y lo contenciosos administrativo.

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE CORPOCALDAS:

1. Ser tratado con respeto, amabilidad y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exigen, 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 cuáles 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.

DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE CORPOCALDAS:

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 entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
5. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
6. Respetar los turnos asignados.
7. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

8. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

DEBERES DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CALDAS - CORPOCALDAS-:

1. Garantizar un trato respetuoso y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Cumplir como mínimo con una atención al público de cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se asignarán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
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 condición de discapacidad.
5. Retroalimentar permanentemente el Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano que oferta CORPOCALDAS, según la normatividad vigente.

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, felicitaciones ó denuncias, son los siguientes:

TELEFÓNICO: Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Corporación Autónoma Regional de Caldas – CORPOCALDAS a través de nuestro canal telefónico así:

Línea Verde gratuita nacional 018000968813 y Conmutador (6) 8841409 en Manizales de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. Teléfono CAU de la Cra 24 No. 19-36 teléfono 8931180.

CANAL VIRTUAL: El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web: Portal web www.corpocaldas.gov.co dando clic en el menú de “Servicio al Ciudadano”, ingrese al submenú de “Consultas, Quejas y Reclamos”. Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a los correos electrónicos: quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co; corpocaldas@corpocaldas.gov.co o ingresar a la página web: www.corpocaldas.gov.co en el link servicios de información (seguimiento de trámites).

CANAL PRESENCIAL: Se realiza atención presencial a través del Centro de Atención al Usuario, ubicado en la Carrera 24 No. 19-36 primer piso, en la ciudad de Manizales, Caldas. 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.

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

SEDES	DIRECCIÓN
Laboratorio Ambiental (Manizales)	Carrera 19 N- 33-17
Aguadas	Manzana 1 # 11-21 Urbanización Guayacanes
Anserma	Calle 10 No. 4-20 Piso 2 Edificio Galería
Aranzazu	Cra 6 # 6-23 2º Piso Alcaldía Municipal

Belalcázar	Cra. 4 Nro. 11- 08 Edificio La Galería
Filadelfia	Calle 6 No.6-47 Diagonal a la Estación de Policía
La Dorada	Cra. 3 No. 19 -20 manzana 42
La Merced	Cra.7-Calle 14 Esquina # 6-29 Primer Piso Alcaldía Municipal
Manzanares	Alcaldía Municipal: Cra 4 calle 6 Esquina
Marmato	Escuela de Minas Segundo Piso Vereda El Llano
Marquetalia	Calle 2 No. 2 – 112 Alcaldía Municipal
Norcasia	Clle. 9 No. 6-08
Pácora	Cra 3 No. 4-46 Local 1
Pensilvania	Alcaldía Municipal: Cra. 6 No. 4-6 Nivel 7
Riosucio	Calle 9 No. 5-59, Pasaje comercial el Bodegón, local 35
Risaralda	Alcaldía Municipal: Cra 2 Calle 5 esquina oficina Umata
Salamina	Cra. 9 No. 7 - 37
Samaná	Cra 8. No. 5 – 25 calle Los Faroles
San José	Alcaldía Municipal: Cra. 2 Nro. 6 – 37 primer piso

Supía	Alcaldía Municipal: Calle 32 No. 6-11 segundo piso
Victoria	Cra 7 Calle 9 esquina, piso 2
Viterbo	Carrera 8 # 7-63 Alcaldía del Municipio

CANAL ESCRITO: Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la carrera 24 No. 19-36 primer piso, en la ciudad de Manizales. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los buzones de sugerencias ubicados en el mismo sitio.