

RESOLUCIÓN No. 2018-1817
POR MEDIO DE LA CUAL ACTUALIZA UNAS POLITICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Director General de la Corporación Autónoma Regional de Caldas, en uso de sus facultades legales y con fundamento en el numeral 7 del artículo 29 de la Ley 99 de 1993 y en cumplimiento de sus funciones,

CONSIDERANDO

Que en nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Que con fundamento en lo anotado, la Corporación Autónoma Regional de Caldas adoptó las políticas de Atención al Usuario mediante Resolución Nro. 452 del 9 de noviembre de 2011, acto administrativo que es necesario ajustar a los nuevos preceptos legales, y actualizar en busca de ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Que esta Corporación, ha establecido un modelo de operación por procesos dentro del cual existe un proceso denominado "Cultura del Servicio y Atención al Usuario" que a su vez se subdivide en el subproceso Cultura del Servicio y Atención al Usuario fundamentado en el establecimiento de una política corporativa que facilite a los funcionarios de la entidad interiorizar parámetros de comportamiento con miras a brindar una excelente atención a nuestros usuarios, sean estos internos o externos.

Que de conformidad con lo establecido en el Decreto 2623 de 2009, mediante el cual se crea un Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, cuyo alcance se constituye como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la siguiente política de atención al usuario, "Fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal vinculado a la Corporación Autónoma Regional de Caldas 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.

ARTÍCULO SEGUNDO: Establecer como **Derechos** del usuario de los servicios de esta Corporación, los siguientes:

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 exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Corporación y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co, y, corpocaldas@corpocaldas.gov.co
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite ya sea personalmente en las instalaciones de la Corporación en el Edificio Atlas "Centro de Atención al Usuario", 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.

ARTÍCULO TERCERO: Establecer como **DEBERES** del usuario de los servicios de esta Corporación, los siguientes:

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 en el "Centro de Atención al Usuario".
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.

ARTICULO CUARTO: Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra Corporación, así:

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 para atención de PQR's y Conmutador (6) 8841409 ext. 524 información PQR's, ext. 184 consulta radicación documentos, ext. 284 consulta trámites, en Manizales de lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. y el día viernes de 7:30 a.m. a 12:30 a.m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m. (Atención durante los días hábiles).

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 Calle 21 No. 22-23 primer piso, Edificio Atlas, 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.

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 calle 21 No. 22-23 primer piso del Edificio Atlas, en la ciudad de Manizales.

Así mismo esta Corporación Autónoma Regional de Caldas cuenta con varias sedes municipales y con laboratorio de aguas y suelos, ubicados así:

Sedes	Ciudad	Dirección
Laboratorio de aguas y suelos	Manizales	Carrera 19 N- 33-17
Pacora	Pacora	Cra 4 No. 8-34 Piso 2
Aguadas	Aguadas	Calle 5ª No. 11-32 Urbanización Guayacanes
Anserma	Anserma	Calle 10 No. 4-20 Piso 2 Edificio Galería
Risaralda	Risaralda	Alcaldía Municipal: Cra 2 Calle 5 esquina oficina Umata
Dorada	Dorada	Cra. 3 No. 19 -20 manzana 42
Norcasia	Norcasia	Cra 6 No. 10-02 edificio Alcaldía Municipal, Casa de la Cultura piso 1
La Merced	La Merced	Alcaldía Municipal: Calle 14 No. 6-27
Marquetalia	Marquetalia	Calle 2 No. 2 – 112 Alcaldía Municipal piso 2
Pensilvania	Pensilvania	Alcaldía Municipal: Cra. 6 No. 4-6 Nivel 7
Manzanares	Manzanares	Alcaldía Municipal: Cra 4 calle 65 Esquina, piso 4
Riosucio	Riosucio	Calle 9 No. 5-59, pasaje comercial el Bodegón, local 35

Sedes	Ciudad	Dirección
Supia	Caldas / Supia	Alcaldía Municipal: Calle 32 No. 6-11 segundo piso
Salamina	Caldas / Salamina	Cra. 9 No. 7 - 37
Aránzazu	Caldas / Aránzazu	Alcaldía Municipal: Cra.6 No. 6 – 23 segundo piso
Samaná	Caldas / Samaná	Cra 8. No. 5 – 25 calle los Faroles
San José	Caldas / San José	Alcaldía Municipal: Cra. 2 Nro. 6 – 37 primer piso
Belalcázar	Caldas / Belalcázar	Cra. 4 Nro. 11- 08 Edificio La Galeria, segundo piso
Viterbo	Caldas / Viterbo	Alcaldía: Calle 8 No. 7-63
Victoria	Caldas / Victoria	Cra 7 Calle 9 esquina, piso 2

ARTICULO QUINTO: Contra la presente resolución no procede recurso alguno de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo.

ARTICULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 452 de 2011.

Dado en Manizales, a los veinticinco (25) días del mes de julio de 2018.

PUBLIQUESE y CÚMPLASE,



JAIME RAMIREZ HENCKER
 Subdirector Administrativo y Financiero
 Corporación Autónoma Regional de Caldas

Revisó: Jaime Ramírez Hencker
 Subdirección Administrativa y Financiera

Proyecto: John Henry López López
 Profesional Especializado