

**RESOLUCIÓN NUMERO 2022 - 2284**  
**(30 de diciembre de 2022)**

**“Por medio de la cual se adopta el Manual de Atención al Usuario de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS- y se derogan las resoluciones N° 452 de 2011 y N° 1817 de 2018”.**

El Director General de la Corporación Autónoma Regional de Caldas -CORPOCALDAS- en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias en especial las conferidas por el numeral 5 del artículo 29 de la Ley 99 de 1993.

**CONSIDERANDO QUE:**

1. 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.
2. Que, en desarrollo de este mandato constitucional, es necesario formular un Manual de Atención al Usuario, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todos.
3. Que, este manual incluye los protocolos que se encuentran enmarcados bajo los lineamientos y orientaciones impartidas desde el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), integrado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y otras entidades. Es así, como con el manual de Atención al Usuario, se pretende generar pautas de comportamiento que permitan asumir actitudes de manera asertiva para la gestión del servicio enfocados en consolidar una efectiva experiencia de servicio al ciudadano prestado por Corpocaldas a través de los distintos canales de servicio.
4. Que, la Corporación Autónoma Regional de Caldas, adoptó las políticas de Atención al Usuario mediante Resolución N°452 del 9 de noviembre de 2011, la cual posteriormente fue modificada por la Resolución N° 187 de 2018, y que se hace necesario nuevamente a través de este acto administrativo, ajustar a los nuevos preceptos legales, y actualizar con el propósito de ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los usuarios.

**RESOLUCIÓN NUMERO 2022 - 2284**  
**(30 de diciembre de 2022)**

**“Por medio de la cual se adopta el Manual de Atención al Usuario de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS- y se derogan las resoluciones N° 452 de 2011 y N° 1817 de 2018”.**

5. 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 denominado “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.
6. Que, en mérito de lo anterior,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO. Objeto.** Adoptar el Manual de Atención al Usuario de la Corporación Autónoma Regional de Caldas –CORPOCALDAS-, y la Carta de Trato Digno como anexo al manual.

**ARTÍCULO SEGUNDO. Divulgación.** La presente Resolución y el Manual de Atención al Usuario de la Corporación Autónoma Regional de Caldas -CORPOCALDAS-, deberán ser socializados con los servidores públicos de la Entidad y deberá ser publicado en la página web de la entidad.

**ARTÍCULO TERCERO. Vigencia y Derogatoria.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Expedida en Manizales, a los treinta (30) días del mes de diciembre de 2022.



**JUAN DAVID ARANGO GARTNER**  
Director General

Revisó: Nidia Sepúlveda Tabares  
Elaboró: Sandra Lucía Burgos Restrepo