

# CARTA TRATO DIGNO AL USUARIO

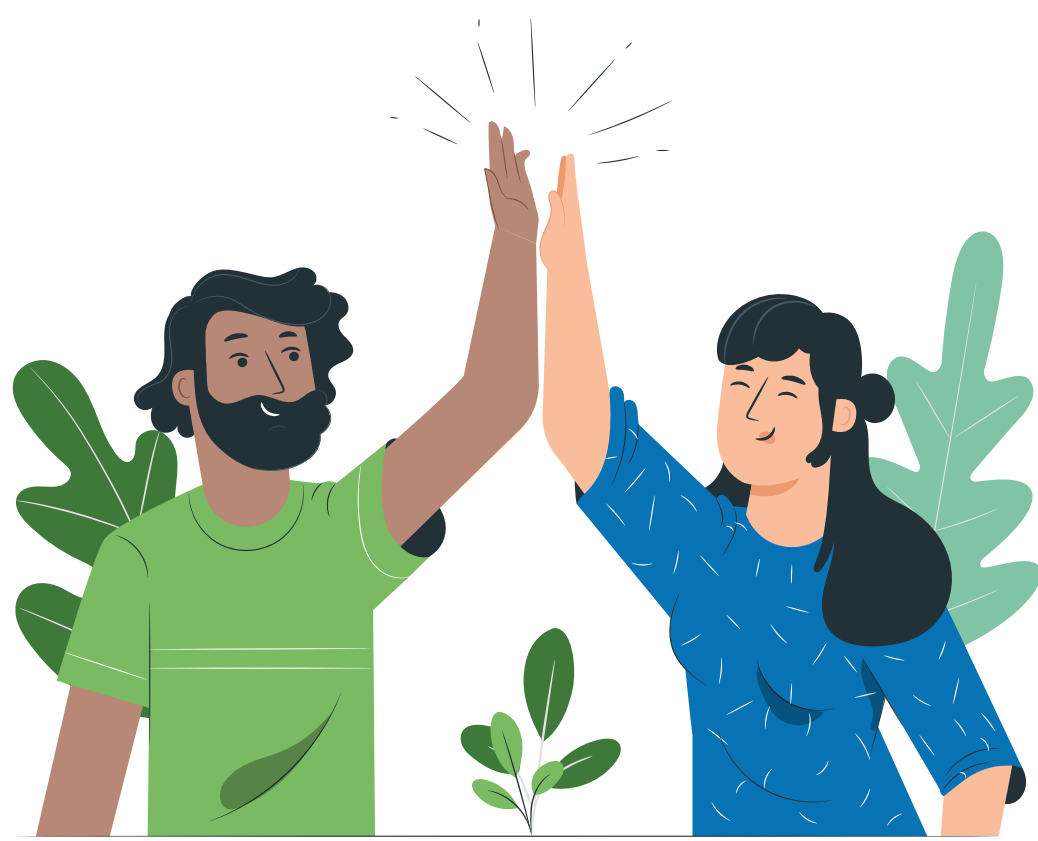
## CORPOCALDAS

1

### INFORMACIÓN GENERAL

Con el objetivo de garantizarles un trato digno en la solicitud de información, trámites y servicios, la Corporación Autónoma Regional de Caldas (Corpocaldas) se compromete al cumplimiento de los derechos constitucionales legales que los ampara, y velará por ofrecerle un servicio de forma diligente, respetuosa e igualitaria, en cumplimiento de los valores establecidos en el Código de Integridad de la Entidad

La carta de trato digno al ciudadano recopila los derechos y deberes de los usuarios y servidores públicos de Corpocaldas, y se publica según lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 del año 2011.



2

### DERECHOS Y DEBERES

MIS DERECHOS COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE CORPOCALDAS:	MIS DEBERES COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE CORPOCALDAS:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser tratado con respeto, amabilidad y dignidad.</li> <li>2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, o por otros medios de comunicación.</li> <li>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</li> <li>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: <a href="http://www.corpocaldas.gov.co">www.corpocaldas.gov.co</a> en el link servicios de información (seguimiento de trámites), a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.</li> <li>5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>8. Exigir la confidencialidad de su información.</li> <li>9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.</li> <li>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.</li> <li>11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.</li> <li>2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verdaderos y entregar documentos verdaderos.</li> <li>3. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni aportar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes, entre otras conductas.</li> <li>4. Hacer uso de documentos o declaraciones válidas, legítimas y vigentes.</li> <li>5. Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.</li> <li>6. Tratar respetuosamente a los servidores públicos de la Corporación.</li> <li>7. Respetar los turnos asignados para la prestación del servicio.</li> <li>8. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.</li> <li>9. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.</li> <li>10. Solicitar en forma oportuna y respetuosa los documentos y/o servicios de su interés.</li> <li>11. Verificar y entregar oportunamente la información para facilitar la celeridad de su trámite y/o solicitud.</li> <li>12. Cumplir con los protocolos de bioseguridad ante cualquier riesgo de salud pública que se establezcan para la atención presencial al público.</li> <li>13. Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes o por la Corporación, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.</li> <li>14. Evitar la reiteración o duplicidad de solicitudes en aras de la agilidad de los trámites.</li> </ol>

### DEBERES DE CORPOCALDAS

1. Garantizar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Cumplir el horario establecido para la atención al público, garantizando la atención a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
3. Implementar las herramientas de las TIC para el trámite eficiente y oportuno de las peticiones y requerimientos de los usuarios.
4. Adecuar espacios físicos idóneos para la población en situación de discapacidad y para la consulta de expedientes y documentos.
5. Retroalimentar permanentemente el Proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano que oferta Corpocaldas, según la normatividad vigente.
6. Asignar a las diferentes dependencias la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) y trámites ambientales.
7. Todos los demás que señale la Constitución, la ley y la normatividad vigente.



3

### MEDIOS O CANALES DISPONIBLES PARA LOS USUARIOS:

Los canales de atención ofertados para que todo usuario en el territorio colombiano o en el exterior pueda acceder a información, orientación, trámites, y presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), son los siguientes: Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

**ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Se realiza atención presencial a través del Punto de Atención al Usuario, ubicado en la carrera 24 No. 19 - 36 primer piso, en la ciudad de Manizales, Caldas, en el horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. en jornada continua. Así mismo, la Corporación Autónoma Regional de Caldas cuenta con varias sedes municipales y con laboratorio ambiental, ubicados así:

SEDES	DIRECCIÓN	TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO
Laboratorio Ambiental (Manizales)	Carrera 19 N. 33-17	8822112 - 8842259
Aguadas	Carrera 10 calle 5A # 11-21, Manzana 1, Urbanización Guayacanes	3157523591 gustavoaguirre@corpocaldas.gov.co
Anserma	Calle 10 No. 4-20 segundo piso, Edificio Galería	3164467311 luzarboleda@corpocaldas.gov.co
Aranzazu	Carrera 6 # 6-23 segundo piso, Alcaldía Municipal	3164654917 - 3105269958 diegoframirez@corpocaldas.gov.co
Belalcázar	Calle 10 # 4- 05/09	3164653967 hectoralvarez@corpocaldas.gov.co
Filadelfia	Calle 6 No.6-47 diagonal a la Estación de Policía	3104681779 ritaescobar@corpocaldas.gov.co
La Dorada	Carrera 3 No. 19 -20 manzana 42	(606)8571915 - 3158430058 oscarfarfan@corpocaldas.gov.co julianagiraldo@corpocaldas.gov.co
La Merced	Calle 14 # 6-29, Piso 1, primer piso, Alcaldía Municipal	3103583363 camilogomez@corpocaldas.gov.co
Manzanares	Bloque de la Clínica Manzanares, parque principal	3164652029 jairosepulveda@corpocaldas.gov.co
Marmato	Centro comercial enseguida de Servientrega	3164649927 angelavmonsalve@corpocaldas.gov.co
Marquetalia	Calle 2 No. 2 - 112, segundo piso, Alcaldía Municipal	3164653381 jaiorivera@corpocaldas.gov.co
Norcasia	Carrera 9 No. 6-08	3104709079 jorgeicardona@corpocaldas.gov.co
Pácora	Carrera 3 No. 4-46 Local 1	3164645101 fabiovalencia@corpocaldas.gov.co
Pensilvania	Calle 5 # 7-10	3164605084 luzocampo@corpocaldas.gov.co
Riosucio	Calle 9 No. 5-59, Pasaje comercial el Bodegón, local 35	3216396230 eliammorales@corpocaldas.gov.co
Risaralda	Carrera 3 #7-62	3157769494 diomargiraldo@corpocaldas.gov.co

SEDES	DIRECCIÓN	TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO
Salamina	Carrera 9 No. 7 - 37	3104655313 santiagoherrera@corpocaldas.gov.co
Samaná	Carrera 8. No. 5 - 25 calle Los Faroles	3157867672 jaimefranco@corpocaldas.gov.co
San José	Carrera 2 Nro. 6 - 37 primer piso, Alcaldía Municipal	3104707879 jimmyspina@corpocaldas.gov.co
Supía	Calle 33 #5-10 Barrio La Pista	3157424782 claudiaplado@corpocaldas.gov.co
Victoria	Carrera 7 calle 9 esquina, piso 2	3168349230 eduardogarzon@corpocaldas.gov.co
Viterbo	Carrera 8 # 7-63 Alcaldía Municipal	3157889963 jorgeangel@corpocaldas.gov.co

**MEDIOS ELECTRÓNICOS:** Con el propósito de brindar información y de atender a nuestros usuarios, la Corporación cuenta con los siguientes medios electrónicos activos las 24 horas, no obstante, su PQRSDF o Trámite Ambiental, se gestiona en el horario de los días hábiles de la Entidad.

**PORTAL WEB**  
[www.corpocaldas.gov.co](http://www.corpocaldas.gov.co)  
Horario 24 horas

Para registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Link:  
[https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag\\_Id=141](https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_Id=141)

Para iniciar un trámite ambiental y/o consultar el estado del trámite:

Link:  
<https://www.corpocaldas.gov.co>

**CHAT**

Chat de la página web institucional atendido por uno de nuestros funcionarios en el horario laboral, y automático en otros horarios, donde se da respuesta a las preguntas de los usuarios.

[www.corpocaldas.gov.co](http://www.corpocaldas.gov.co)

**CORREO ELECTRÓNICO**

[corpocaldas@corpocaldas.gov.co](mailto:corpocaldas@corpocaldas.gov.co) este es el correo electrónico institucional dispuesto para la recepción de cualquier tipo de comunicación incluidas las solicitudes de trámites ambientales.

[quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co](mailto:quejasyreclamos@corpocaldas.gov.co) a través de este correo electrónico los ciudadanos podrán enviar sus consultas, peticiones, quejas, reclamos y en general cualquier requerimiento relacionado con los servicios prestados por la Entidad.

**RADICACIÓN ESCRITA:** Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus PQRSDF, radicar su correspondencia general o iniciar trámites ambientales por escrito en el Punto de Atención al Usuario ubicado en la carrera 24 No. 19 - 36 primer piso, en la ciudad de Manizales. Igualmente, puede gestionar cualquiera de nuestros servicios en cualquiera de las oficinas ubicadas en los municipios del departamento. (Véase horarios de atención de los municipios en nuestro portal web en el siguiente link: [https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag\\_Id=138](https://www.corpocaldas.gov.co/WebSite/Contenido/?pag_Id=138))

**TELÉFONICO:** 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 PBX (606) 8931180 (Punto de Atención al Usuario) en Manizales, de lunes a viernes en el horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

