

## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

En cumplimiento de las Leyes 872 del 2003 y el Decreto 1599 de 2005, La Corporación Autónoma Regional de Nariño "CORPONARIÑO" desde la vigencia 2007, inició con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad articulado con el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, con el firme compromiso de entrar en una dinámica que le permita prestar sus servicios con calidad y oportunidad y, a la vez tener una mayor efectividad en el cumplimiento de la Misión institucional.

Con el fin de garantizar estos deberes, los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, La Corporación Autónoma Regional de Nariño CORPONARIÑO expide y hace visible la CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO, orientando la gestión administrativa de la Entidad a la excelencia en el servicio, fundamentada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad.

### DERECHOS DE LOS CLIENTES

- ❖ A un servicio profesional cortés y oportuno
- ❖ A su atención total y única cada vez que él solicite un servicio
- ❖ A servicios de alta calidad
- ❖ A la satisfacción de sus requerimientos de manera consistente con expectativas razonables de servicio
- ❖ A tratar con personal competente, conocedor y capacitado
- ❖ A la atención en todos los detalles cada vez que recurre al sistema de servicio al cliente
- ❖ A los beneficios de todos los recursos, trabajo en equipo y medios, producto de un servicio excelente
- ❖ A medidas ágiles y eficientes, despejadas para la comunicación de opiniones, quejas o cumplidos
- ❖ A un costo equitativo y razonable por los servicios demandados
- ❖ A su aprecio por los tratos efectuados en el pasado y a realizar en el futuro

### DEBERES DE LOS CLIENTES

- ❖ Acatar la Constitución Política y las Leyes.
- ❖ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ❖ Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones de los servicios.
- ❖ Cuidar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones de CORPONARIÑO
- ❖ Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por CORPONARIÑO fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento

de los cronogramas y las fechas establecidas para cada una de las convocatorias ofrecidas por la entidad.

- ❖ Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.
- ❖ Mantener el debido respeto a las normas establecidas en CORPONARIÑO.
- ❖ Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.
- ❖ Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o trámite.
- ❖ Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- ❖ Seguir los procedimientos de atención establecidos por CORPONARIÑO para cada trámite.
- ❖ Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
- ❖ Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
- ❖ Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.

#### **DECALOGO DEL BUEN SERVICIO**

- ❖ El cliente es la persona más importante para la Corporación
- ❖ El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos del cliente. Nosotros trabajamos para nuestros clientes
- ❖ El cliente no interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo
- ❖ El cliente nos hace un favor en visitarnos o llamarnos, servirlo, es cumplir con nuestra Misión
- ❖ El cliente es parte de la institución, es el su verdadero dueño
- ❖ El cliente merece un trato cálido, oportuno y amable, trátelo como deseara que a usted lo trataran
- ❖ El cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia
- ❖ Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes disipar sus temores y resolver sus quejas
- ❖ El cliente merece que se le trate con la mayor atención, cortesía profesionalismo que usted pueda brindarle
- ❖ El cliente es parte vital de nuestra institución.

**“SIN NUESTROS CLIENTES NO TENDRÍAMOS ACTIVIDAD  
LABORAL, NOSOTROS TRABAJAMOS POR NUESTROS  
USUARIOS”**