



PROCEDIMIENTO	
Manual del servicio al ciudadano	
	Versión: 1



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. Objetivo.....	4
2. Alcance.....	4
3. Normatividad.....	4
4. Conceptos.....	5
5. Principios.....	8
6. Atributos de una excelente servicio al ciudadano	9
7. Protocolos de Atención.....	9
7.1. Protocolo para la atención personalizada.	9
7.2. Protocolo para servicio al ciudadano vía telefónica.	9
7.3. Atención Preferencial	10
8. Derecho de Petición	16
8.1. Deberes de Los Ciudadanos en ejercicio del Derecho de Petición.....	16
9. Satisfacción del ciudadano.	16
10. Canales de atención de la CRA.....	17
BIBLIOGRAFÍA	19

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

INTRODUCCIÓN

Las prácticas comunicacionales positivas del lenguaje verbal, no verbal y escrito de manera constante, desencadenan actitudes efectivas entre los sujetos que trabajan ya que generan el buen entendimiento de la información, confianza para la libre expresión, razón comunicativa a través de la interpretación de diferentes puntos de vista y consecuentemente, la unión de los sujetos trabajadores hacia la mejora de los procesos. (Universidad Pontificia Bolivariana)

Ahora bien, es necesario definir lenguajes, actitudes y conductas que les sirvan de guía a los servidores públicos y contratistas que realizan los diferentes procesos y especialmente a los que están en permanente contacto con los ciudadanos.

La Constitución Política de Colombia ha instaurado como uno de los ejes rectores dentro de la administración pública la participación ciudadana, el cual se constituye en un pilar fundamental para las actuaciones del estado. Por lo tanto, es el *ciudadano* el elemento primordial en la construcción de la democracia.

En nuestro plan de acción 2016-2019 “Atlántico frente al cambio climático” diseñamos líneas estratégicas para el fortalecimiento institucional el cual está destinado para atender con eficiencia y calidad las necesidades y los requerimientos de los ciudadanos con la implementación de un sistema total de servicio al ciudadano.

La corporación ha diseñado como herramienta *El Manual de servicio al ciudadano*, que contribuye a mejorar la gestión de la entidad y apoyo para la cualificación del talento humano, con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en la corporación; está dirigido a los servidores, contratistas y colaboradores vinculados a la Corporación Autónoma Regional del Atlántico-CRA.

El manual se fundamenta en normas legales ineludibles por parte de aquellos que de una u otra forma mantienen contacto con el proceso; dado esto, se requiere unificar los criterios de servicio al ciudadano para que los integrantes de la entidad participen en los procesos, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad en la prestación de servicios y en el concepto que tienen los ciudadanos acerca de la

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

labor que realiza la corporación. De igual forma, está dirigido a mejorar tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por la entidad.

Este documento es una guía para desarrollar la atención con calidad para el usuario interno y externo; además, se constituye como herramienta de trabajo que protocoliza las actuaciones profesionales en determinadas situaciones en que la calidad del servicio percibida por el usuario pueden ser cuestionadas y además contribuye a marcar un estilo determinado en relación con nuestros usuarios; reflejando el nivel de calidad de los servicios, en señal de consideración y respeto hacia los ciudadanos y que ponga de manifiesto que en la corporación la atención es prioridad.

Los conceptos y herramientas brindadas en el presente manual son de gran utilidad para los integrantes de la corporación que brindan desde sus diferentes dependencias servicio al ciudadano, en aras de superar las expectativas de nuestros usuarios externos y ser catalogados por la alta calidad en la prestación de nuestros servicios.

Para finalizar, es vital para la entidad brindar un trato digno a todas las personas basándose en los mandatos de la Constitución Política y con la aplicación del manual propender por superar las desigualdades; especialmente teniendo en cuenta criterios étnico o de género, en busca de una sociedad integrada en términos sociales y económicos. (Departamento Nacional de Planeación, 2017)

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

1. Objetivo

El objetivo del presente manual es: Brindar una herramienta instructiva de fácil comprensión que permita ofrecer lineamientos para una atención correcta, oportuna y con calidad; dando cumplimiento a las leyes, atendiendo las necesidades del ciudadano con el fin de garantizar la efectividad de sus derechos.

2. Alcance

El Manual de servicio al ciudadano debe ser aplicado en todos los niveles de servicios y atención al ciudadano que existan en la corporación, estableciendo una relación directa, humana y técnica, entre prestadores y usuarios en particular.

3. Normatividad



(Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2009)

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

4. Conceptos

Accesibilidad: es la posibilidad que tiene cualquier persona para utilizar un objeto, llegar a un lugar y visitarlo o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o psíquicas; se debe garantizar la Facilidad de entrar en contacto con el servicio a través de múltiples canales: físicos, telefónicos o virtuales.

Administrar la atención: hace referencia a la motivación para tomar en consideración a las personas a nivel interno y externo, mediante la escucha activa, la observación y el análisis, otorgando valor a las diferentes interpretaciones que brinde el receptor y viceversa, de tal forma que se llegue en común acuerdo a un mismo significado del mensaje.

Atención personalizada: consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada en función de sus características propias y sus problemas personales.

Asertividad: estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, amable, mostrando empatía y capacidad negociadora.

Calidad: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

Calidad de atención al usuario: se entiende como la provisión de servicios que ofrece la entidad, de manera accesible y equitativa a todos los ciudadanos.

Calidad percibida: básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspecto técnicos (fiabilidad, capacidad de respuestas, competencias profesional) aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés) y aspecto sobre el entorno de la atención (ambiente, decoración, limpieza, orden etc.).

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

Centro de Contacto Ciudadano: Es el punto integrado de contacto donde, a través de diferentes canales como el teléfono, correo electrónico, charlas interactivas y fax, se brinda atención, respuestas y seguimiento a las solicitudes de ciudadanos, empresas y servidores públicos.

Ciudadano: es la persona, que adquiere o compra productos o servicios que necesita o desea por sí mismo, por la cual se demanda una atención.

Comunidad: entendida como el conjunto de personas que comparten una serie de cuestiones tales como valores, tareas, roles, entre otros.

Comunicación en caso de ser recíproca, yace cuando el interlocutor habla y es escuchado; es decir, recibe y emite en condiciones de igualdad, como fundamento de la comunidad.

Confidencialidad: es una característica de la relación profesional – usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a la corporación. “Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas”.

Gobierno Electrónico: se define como el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. (Departamento Nacional de Planeación, 2010)

Identidad sexual: Término que define a una persona a partir de la correlación existente entre su identidad de género y su orientación sexual. De ahí que las categorías taxonómicas gay, lesbiana y bisexual correspondan a identidades sexuales.

Expresión de género: Forma en que una persona expresa o manifiesta su identidad de género

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los usuarios.

Orientación al Usuario: se refiere a la forma en que están organizados los servicios.

Percepción: son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. La manera de sentir el servicio prestado.

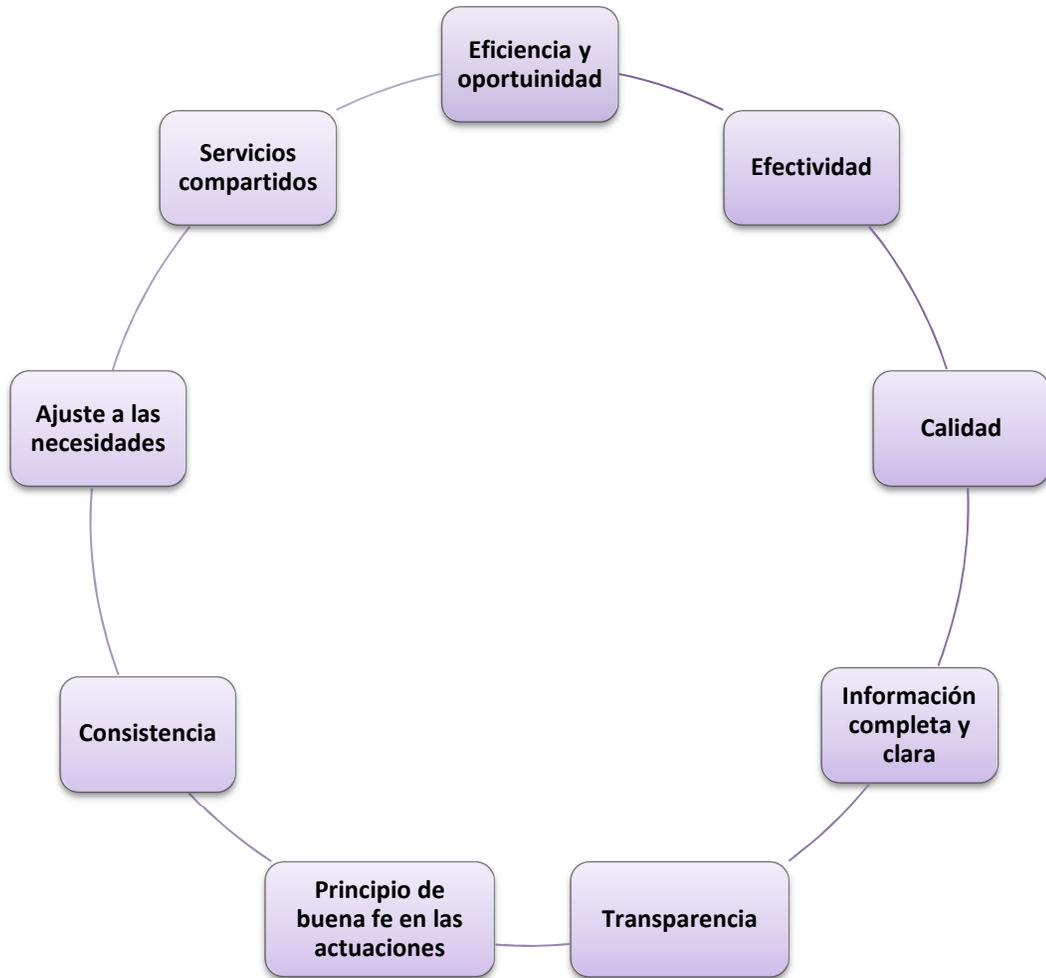
Profesional: Se le llama **profesional** a toda aquella persona que ejerza o practique una profesión. Son todos y cada uno de los funcionarios y contratistas que desarrollan su trabajo en la corporación.

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se superan.

Usuarios externos: se consideran usuarios externos Las personas o entidades que reciben los servicios finales de la organización. Se encuentran fuera de la organización, pero es imprescindible conocer con detalle las opiniones de los mismos (encuestas, seminarios de evaluación, quejas, sugerencias...); por lo tanto, cada vez que estos acudan a la entidad siempre deberán ser tratados con respeto y amabilidad por parte de los funcionarios.

Usuarios internos: se consideran usuarios internos aquellas personas dentro de la empresa, que por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para algunas de sus labores.

5. Principios



6. Atributos de una excelente servicio al ciudadano

Confiable	}	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar seguridad e información legal en cada trámite, requerimiento y/o servicios que se les está brindando al ciudadano.
Buen trato		<ul style="list-style-type: none"> • Que la atención suministrada por parte de los funcionarios sea gentil, sutil, honesta y especial hacia los ciudadanos.
Digno		<ul style="list-style-type: none"> • Que la atención al ciudadano sea acorde con la condición humana sin importar en la posición ya sea económica, política o social que se encuentre el ciudadano.
Lenguaje claro y comprensible		<ul style="list-style-type: none"> • Que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.
Rápido		<ul style="list-style-type: none"> • Que toda la información y atención brindada sea ágil y eficiente.
Responsable		<ul style="list-style-type: none"> • Cada funcionario de la corporación debe estar preparado para asumir cada tarea y brindar la información coherente al ciudadano.

7. Protocolos de Atención.

7.1. *Protocolo para la atención personalizada.*

- ✚ Contacto visual desde el momento en el que el ciudadano se acerca.
- ✚ Saludar de forma amable y respetuosa al ciudadano.
- ✚ Brindar al ciudadano atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.
- ✚ Tratar de garantizarle al ciudadano la respuesta oportuna a su necesidad.
- ✚ Despedir al ciudadano amable y respetuosamente.

7.2. *Protocolo para servicio al ciudadano vía telefónica.*

- ✚ Brindar un servicio concreto, rápido, efectivo y amable.
- ✚ Contar siempre con actitud positiva, ya que detrás del teléfono se puede percibir la actitud.
- ✚ Contestar el teléfono antes de que suene tres veces.
- ✚ Saludar al ciudadano de manera amable y respetuosa.

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

- ✚ No interrumpir cuando el ciudadano está hablando.
- ✚ Despedir cordialmente al ciudadano.

7.3. **Atención Preferencial**

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de baja estatura. Se debe proceder de la siguiente manera:

7.3.1. **Atención de solicitudes por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes** podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial.

- ✚ Tienen prioridad en el turno sobre los demás ciudadanos.
- ✚ Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado. No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- ✚ Hablarles claro.
- ✚ Llamarlos por el nombre.

7.3.2. **Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.** Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

7.3.3. **Personas en situación de vulnerabilidad** Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno y a las personas en situación de pobreza extrema. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

- ✚ Tratar con respeto y diligencia.
- ✚ Prestar atención especial y prioritaria, bajo el principio de enfoque diferencial.

7.3.4. A grupos étnicos: A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palanqueras y raizales y pueblos gitanos (ROM). El servidor público debe:

- ✚ Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. Si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona. En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al petionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico. Proceder a la grabación.
- ✚ Solicitarles los documentos soporte de la petición con gestos. Indagar la dirección de respuesta con gestos. Consultar el directorio de traductores e intérpretes de lenguas nativas, suministrado por el Ministerio de Cultura.

7.3.5. A grupos LGTBI

LGBTI: Acrónimo que identifica y agrupa a las personas Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transgeneristas e intersexuales.

- ✚ El trato debe ser basado en la tolerancia y el respeto hacia las personas pertenecientes a esta comunidad. **(Colombia Diversa)**.
- ✚ Se debe respetar el libre desarrollo de la personalidad, la libertad de expresión y de opinión.

7.3.6. Personas con discapacidad. Conocer los diferentes tipos o categorías de la discapacidad.

Reglas generales

- ✚ **Actuar con naturalidad:** El trato ha de ser lo más parecido al que se le brinda a cualquier persona. Mantener un tipo de conversación natural y apropiada; hablar en un tono de voz normal.

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

EVITAR:

Sobreprotección

- Dejar que ellas hagan o traten de hacer solas todo lo que puedan. Ayudarlas solo cuando sea realmente necesario.

Pena o lástima

- Las personas con discapacidad desean vivir en situaciones normalizadas y que se valore lo que hacen por el mérito que tiene y no por el hecho de que sean personas con discapacidad

Impaciencia

- *Actuar con tranquilidad, ser pacientes;* permitirle a la persona un tiempo adicional para expresarse, siempre que sea posible, la comunicación con ellas puede ser dificultosa o lenta ,ya que no se trata de algo que la persona haga adrede.
- Prestar atención y estimular todos los elementos comunicativos de naturaleza no verbal que la persona pueda transmitir: escribir, dibujar, señalar, expresiones faciales, gestos con las manos y el contacto visual
- Evitar corregir el habla del individuo.

(Instituto Biomecánica de Valencia)

Lenguaje “*la persona primero*”

En este contexto, se toma como referencia la expresión” El lenguaje: la persona primero”; el cual se usa para hablar de manera adecuada y respetuosa con las personas con discapacidades y acerca de ellas. El lenguaje “la persona primero” hace énfasis primero en la persona y no en la discapacidad al comenzar la frase con las palabras “persona que” o “persona con”. (Centros para el control y la prevención de enfermedades, 2017)

- ❖ Persona sin una discapacidad
- ❖ Persona con una discapacidad
- ❖ Persona con una discapacidad intelectual, cognitiva, del desarrollo
- ❖ Persona con una discapacidad emocional o conductual, persona con una discapacidad mental o siquiátrica
- ❖ Persona que tiene dificultad para oír- Persona que es sorda, persona que no puede oír
- ❖ Persona que es ciega/persona que tiene problemas de la visión
- ❖ Persona que tiene un trastorno de la comunicación, que no puede hablar o que utiliza un aparato para hablar.
- ❖ Persona que usa una silla de ruedas

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

- ❖ Persona con una discapacidad física
- ❖ Persona de baja estatura

a. Discapacidad visual o ceguera:

- ✚ Identificarse inmediatamente.
- ✚ Ofrecerle ayuda. La regla de oro para ofrecer ayuda es preguntar si la necesita antes de hacer nada. No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ✚ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios
- ✚ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✚ Si se le ofrece o indica alguna cosa, decirle de que se trata.
- ✚ Informarle en qué lugar exacto se encuentra lo indicado. Utilizar términos como: izquierda, derecha, adelante, atrás. Debemos ser específicos y precisos en el mensaje, utilizando términos orientativos y evitando palabras como aquí, allí, eso, etc., o exclamaciones como ¡cuidado! Si es necesario, tomar su mano y hacerle palpar el objeto.
- ✚ Describir verbalmente escenarios y entornos.
- ✚ Caminar ligeramente por delante de la persona.
- ✚ Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto. No dejarle solo sin advertírsele antes.
- ✚ Los objetos que utiliza dejarlos siempre en el mismo lugar.
- ✚ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

b. Discapacidad auditiva o sordera.:

- ✚ Permanecer quietos mientras nos comunicamos. Hay que asegurarse que la persona con discapacidad auditiva ve bien nuestra cara. Asegurar que nuestra cara está iluminada.
- ✚ Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de signos, dirigirse a la persona, no al intérprete.

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

- ✚ Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- ✚ Hablar con un nivel de voz natural y vocalizando. Utilizar expresiones faciales, pero sin exagerar demasiado los gestos. No hablar demasiado deprisa.
- ✚ No gesticular de manera exagerada para comunicarse. Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal. No cubrir nuestra cara con las manos o con otros obstáculos (bolígrafos, chicles).
- ✚ Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- ✚ Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- ✚ Mirar a los ojos a nuestro interlocutor. Este permite que la persona sienta confianza y tendrá la seguridad de que nos comprende.
- ✚ Reiterar por escrito lo concerniente a información y datos importantes.
- ✚ No incomodarse o sorprenderse con la manera de hablar de la persona, el ritmo del habla o la elección de las palabras.

c. Discapacidad física o motora:

- ✚ No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como silla de ruedas, muletas, caminador o bastón.
- ✚ Dirigirse a la persona y no a su acompañante.
- ✚ Recordar siempre que hay que preguntar si la persona necesita ayuda, antes de brindarla. Puede no ser necesaria.
- ✚ Si desconocemos el manejo de los instrumentos (silla de ruedas, muletas, caminador o bastón), preguntar al usuario cómo ayudarlo.
- ✚ Si la persona está en silla de ruedas, situarse de frente y a la misma altura.

d. Discapacidad cognitiva:

- ✚ Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✚ Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

e. Discapacidad mental:

- ✚ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✚ Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- ✚ Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- ✚ Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

f. Atención a personas de baja estatura:

- ✚ Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✚ Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

7.4. Protocolo para dar una respuesta negativa al ciudadano

- ✚ Disculparse con el ciudadano porque lo que solicita o requiere no le compete a la corporación.
- ✚ Buscar alternativas que puedan ayudar a que la situación sea aceptada por el ciudadano.
- ✚ Agradecer al ciudadano por la comprensión que tuvo.

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

8. Derecho de Petición

En la Corporación existe la Oficina Jurídica, dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos formulen. (Congreso de la República, 2018)

Pueden ingresar al siguiente link, donde se indica el procedimiento para el trámite de las **peticiones escritas**.

<http://www.craautonoma.gov.co/intranet/documentos/procesos/955-2017081417201172015800.pdf>

Pueden ingresar al siguiente link, donde se indica el procedimiento para el trámite de las **peticiones verbales**.

<http://www.craautonoma.gov.co/intranet/documentos/procesos/956-201708141721031447000.pdf>

8.1. Deberes de Los Ciudadanos en ejercicio del Derecho de Petición.

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

9. Satisfacción del ciudadano.

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano en la corporación debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con atención, información, oportunidad y calidad. En esta medida el ciudadano calificará las siguientes características y atributos del servicio:

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

1. Presentación de las instalaciones
2. Orientación al trámite o servicio
3. Amabilidad de la persona que lo atendió.
4. Conocimiento del tema por parte del funcionario/ contratista que lo atendió.
5. Calidad de la información suministrada
6. Tiempo de entrega del servicio
7. El grado de satisfacción del servicio prestado.

El usuario deberá calificar los criterios señalados en un ponderación del 1 al 5, de acuerdo al instructivo que contiene la encuesta de calificación del servicio.

Lo anterior permitirá comprobar el nivel de satisfacción en la atención y/o servicios recibidos; redireccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción al ciudadano, fin último de la prestación de todo servicio. Debemos tener en cuenta que un usuario satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas de la buena imagen de la corporación e incrementa la credibilidad institucional.

10. Canales de atención de la CRA.

En el marco de la política pública de gobierno electrónico y teniendo en cuenta los lineamientos de la ley antitrámites y la estrategia de gobierno en línea, la corporación ha dispuesto de los siguientes canales de comunicación para la atención de los ciudadanos y la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Canal telefónico	Línea fija	3492482-3492686	Días hábiles de Lunes a viernes 08:00 a 12:00 a.m. 1:00 a 5:00 p.m.
	Línea gratuita	018000110102	
	Sistema de Atención PQRS:	peticiones@crautonomia.gov.co info@crautonomia.gov.co	Permanente



PROCEDIMIENTO	
Manual del servicio al ciudadano	
	Versión: 1



Medios electrónicos.	Página web	www.crautonomia.gov.co	Permanente
	Canal presencial.	Sede principal Servicio al ciudadano y recepción de correspondencia	Calle: 66 # 54-43 Días hábiles de Lunes a viernes 08:00 a 12:00 a.m. 1:00 a 5:00 p.m.
Redes Sociales	Facebook	@craatlantico	Permanente
	Twitter	@crautonomia.	
	Instagram	@crautonomia.	
	YouTube	www.youtube.com/user/craatlantico/videos	

	PROCEDIMIENTO		
	Manual del servicio al ciudadano		
	Versión: 1		

BIBLIOGRAFÍA

- Centros para el control y la prevención de enfermedades. (06 de 10 de 2017). *Las Discapacidades y la salud*. Obtenido de <https://www.cdc.gov/ncbddd/Spanish/disabilityandhealth/index.html>
- Colombia Diversa. (s.f.). Recuperado el 27 de 11 de 2018, de https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CCPR/Shared%20Documents/COL/INT_CCPR_CSS_COL_25227_S.pdf
- Congreso de la República. (23 de 11 de 2018). *Secretaría del Senado*. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html#CAP%C3%8DTULO%20I
- Departamento Nacional de Planeación. (15 de 03 de 2010). *MINTIC*. Recuperado el 23 de 11 de 2018, de https://mintic.gov.co/portal/604/articulos-3650_documento.pdf
- Departamento Nacional de Planeación. (08 de 2017). *Departamento Nacional de Planeación*. Recuperado el 27 de 11 de 2018, de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Social/Acciones%20afirmativas%20LGBTI.pdf>
- Instituto Biomecánica de Valencia. (s.f.). Recuperado el 26 de 11 de 2018, de <http://bancadis.ibv.org/>
- Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (19 de 07 de 2009). *Régimen legal de Bogotá D.C.* Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjurMantenimiento/normas/Norma1.jsp?i=36842>
- Universidad Pontificia Bolivariana. (s.f.). La Comunicación Asertiva como función integradora de la práctica gerencial. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, 27.