

MANUAL DE
**ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



C.R.A
Corporación Autónoma
Regional del Atlántico



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIRECTOR GENERAL

Jesús León Insignares

SECRETARIO GENERAL

Pedro Cepeda Anaya

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Germán Escaf Payares

OFICINA DE CONTROL INTERNO

José Cardozo

OFICINA ASESORA JURÍDICA

Paola Inés Fontalvo López

OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Elizabeth Pezzano Molina

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

Janeth de Jesús Cabrera Julio

OFICINA GESTIÓN HUMANA

Milena Caballero Ariza

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA

Tayro Pimienta Deluque

SUBDIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO

Ayari Rojano Marín

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL

Bleydy Coll Peña

OFICINA ASESORA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Pamela Lozano Ibañez

ELABORACIÓN DE CONTENIDOS

Janeth de Jesús Cabrera Julio

JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

Vanessa Lozano Altamiranda

PROFESIONAL ESPECIALIZADO - OFICINA
ASESORA DE COMUNICACIONES

Vleda Karina Rosales González

CONTRATISTA-Oficina Asesora de Comunicaciones

Marcela Arboleda Casas

CONTRATISTA-Oficina Asesora de Comunicaciones

David Alfonso Madariaga Mendoza

DISEÑO GRÁFICO Y MAQUETACIÓN

Barranquilla, Colombia 2024.

ÍNDICE

Introducción	03
Objetivo	05
Alcance	05
Normatividad Asociada	05
Glosario	14

CAPÍTULO 1°

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

• Misión	15
• Objetivo	15
• Funciones de la C.R.A.	15
• Principios	15
• Directorio	16
• Asamblea	16
• Consejo Directivo	16
• Organigrama	17
• Mapa de jurisdicción	17

CAPÍTULO 2°

LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

• Atributos de un servicio de calidad	18
• Valores del Servicio Público	19
• Grupos de interés	19
• Recomendaciones generales	19
• Atención a personas alteradas	20
• Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)	20
• Cuando la respuesta a la solicitud es negativa	21
• Derechos y deberes de los colaboradores de la Corporación en la prestación de servicio al ciudadano	21
• Derechos y deberes de los ciudadanos	21

CAPÍTULO 3°

CANALES Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

• Canales de atención de la C.R.A.	22
• Protocolo atención presencial	22
• Protocolo atención telefónica	24
• Protocolo atención por medios electrónicos	25
• Protocolo atención por radicación presencial	25
• Protocolo atención preferencial	26
• Protocolo personas en situación de vulnerabilidad	26
• Protocolo personas con discapacidad	27

CAPÍTULO 4°

ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

• ¿Qué es el sistema PQRS?	30
• ¿Cómo atender una PQRS?	30
• Tiempos de respuestas	30
• Atención prioritaria y preferencial a solicitudes	31
• Mecanismos a los que puede recurrir en caso de preguntas, quejas o reclamos	31
• Sobre el Derecho de Petición	32
• Satisfacción del ciudadano	32

CAPÍTULO 5°

ANEXOS	33
BIBLIOGRAFÍA	33

INTRO

DUCCIÓN

Introducción

La atención de calidad al ciudadano y los grupos de valor se ha convertido en la base fundamental para la consecución de índices de satisfacción altos que cumplan con los fines esenciales del Estado, siempre orientados a garantizar una respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos que presentan los ciudadanos frente a los servicios prestados por la Entidad.

El presente manual tiene como propósito brindar herramientas a los ciudadanos, que les permitan interactuar con la Entidad de acuerdo a nuestra Política de Calidad y orientado, bajo las normas y procedimientos estipulados a nivel local, departamental y nacional para tales fines; reiterando el compromiso con la atención a nuestros usuarios y ofreciendo un servicio eficaz, oportuno y respetuoso, que garantice los derechos de los ciudadanos.

Este documento incluye los protocolos establecidos por la C.R.A., que garantizan los principios, derechos y deberes que le competen tanto a la ciudadanía

como a los servidores públicos, con el fin de asegurar un servicio que satisfaga las necesidades y contribuya al mejoramiento de la gestión de la Entidad y la cualificación del talento humano.

El Manual de Atención al Ciudadano es el instrumento que permite a los grupos de interés conocer, de una manera sencilla y rápida, cuáles son los mecanismos de interacción que existen entre la Entidad y los ciudadanos, en procura de que los servicios prestados cumplan con los estándares de calidad a través de los diferentes canales de atención: presencial, telefónico y virtual.

Desde la Corporación Autónoma Regional del Atlántico C.R.A, hemos elaborado este documento teniendo en cuenta un enfoque diferencial para la atención del servicio al ciudadano, con el propósito de que la atención a cada uno de nuestros usuarios se convierta en una experiencia vivencial, así como también, para cada uno de los colaboradores de la Entidad, como muestra de un trabajo colaborativo y en equipo de las diferentes áreas, velando por una



“

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 de este manual, propender por superar las desigualdades; especialmente, teniendo en cuenta criterios étnicos o de género, en busca de una sociedad integrada en términos sociales y económicos.

”

(Departamento Nacional de Planeación, 2017).

gestión y atención integral orientada a la satisfacción de nuestros ciudadanos.

Los conceptos y herramientas descritos en el presente Manual son de gran utilidad para los integrantes de la Corporación, que brindan desde sus diferentes dependencias un servicio al ciudadano. Lo anterior, en aras de superar las expectativas de nuestros usuarios externos y partes interesadas, para ser catalogados por la alta calidad en la prestación de nuestros servicios.

En el literal e del preámbulo de la Convención de la ONU en el 2006, se reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Organización de las Naciones Unidas, 2006).

Objetivo del manual

Establecer los lineamientos y protocolos institucionales que permitan regular la atención al ciudadano en cuanto a la prestación del servicio en la Corporación Autónoma Regional del Atlántico - C.R.A., promoviendo herramientas que faciliten a todos los públicos de interés el contacto y accesibilidad a la Entidad, acorde a las necesidades de cada uno, en los establecidos y con los estándares de calidad, garantizando los derechos de los ciudadanos.

Alcance

El Manual será aplicable a todos los grupos de interés de la Entidad y ciudadanía en general, sin distinción de raza, religión, orientación sexual, política, y en general, evitando cualquier tipo de discriminación, facilitando siempre el conocimiento y acceso a los servicios de la Entidad, y la correcta interacción Estado - Ciudadano.

En el marco de la garantía de derechos, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico - C.R.A. velará por garantizar que los ciudadanos accedan a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de un apoderado.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente en caso de condición de discapacidad, así como para niños, adolescentes, mujeres embarazadas, adultos mayores y, en general, para personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el Artículo 13 de la Constitución Política.

Normatividad Asociada

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

LEYES

LEY 1755 DE 2015

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 13. Objeto y modalidades del Derecho de Petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores con relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento

del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se

radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta. Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios. A la petición escrita, se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario. **Parágrafo 1º.** En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos. **Parágrafo 2º.** Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. **Parágrafo 3º.** Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley. Establecer los lineamientos y protocolos institucionales que permitan regular la atención al ciudadano en cuanto a la prestación del servicio en la Corporación Autónoma Regional del Atlántico-C.R.A., promoviendo herramientas que faciliten a todos los públicos de interés el contacto y accesibilidad a la Entidad, acorde a las necesidades de cada uno, en los establecidos y con los estándares de calidad, garantizando los derechos de los ciudadanos.

Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticio-

nario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse

a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Artículo 24. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: 1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional. 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas. 3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica. 4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación. 5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008. 6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos. 7. Los amparados por el secreto profesional. 8. Los datos genéticos humanos. Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

LEY 1437 DE 2011

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 5. En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a: ... 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. 2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. 3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes. 4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto. 5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana. Calle 26 # 13 - 19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 www.dnp.gov.co 6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política. 7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. 8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente. 9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención. 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias

o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código. 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público. 10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Artículo 8. Deber de información al público: Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos: 1. Las normas básicas que determinan su competencia. 2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan. 3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad. 4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos. 5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate. 6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos. 7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo. 8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general. Parágrafo. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.

Artículo 56. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

LEY ESTATUTARIA 1266 DE 2008

Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1º. Objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el Artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el Artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

LEY 1581 DE 2012

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Artículo 1º. Objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

LEY 1474 DE 2011

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y

rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

LEY 1712 DE 2014

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1º. Objeto. El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

LEY 1952 DE 2019

Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

Artículo 38. Deberes. Son deberes de todo servidor público: 1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de derechos humanos y derecho internacional humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente. (...) 3. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función. (...) 7. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio. (...) 20. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición. (...) 35. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado. (...) 37. Publicar en la página web de la respectiva entidad, los informes de gestión, resultados, financieros y contables que se determinen por autoridad competente, para efectos del control social de que trata la Ley 489 de 1998 y demás normas vigentes. (...) 39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas acatando los términos ley.

Artículo 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: 1. Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la Constitución, los Tratados Internacionales ratificados por el Congreso, leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo. (...) 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento. (...)

LEY 190 DE 1995

Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Artículo 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

DECRETOS

DECRETO 019 DE 2012

“ Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. ”

Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos 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, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Artículo 13. 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.

DECRETO 1377 DE 2013

“ Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 ”

Artículo 1. Objeto. El presente Decreto tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

DECRETO 2623 DE 2009

“ Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. ”

Artículo 1. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

Artículo 3. Definición. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

Artículo 4. Alcance. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se constituye como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.

Artículo 12. Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano estable-

cidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

Normatividad población especial

- **Ley 1098 de 2006** Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.

Artículo 41. Obligaciones del estado. 7. Resolver con carácter prevalente los recursos, peticiones o acciones judiciales que presenten los niños, las niñas y los adolescentes, su familia o la sociedad para la protección de sus derechos.

- **Ley Estatutaria 1618 de 2013** Discapacidad en Colombia.

Artículo 1. El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.

- **Ley 1275 de 2009** Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo.

Artículo 1. La presente ley tiene por objeto declarar como personas en condición de discapacidad a las personas que presentan enanismo y establecer lineamientos de política pública nacional, con el fin de promover la inclusión social, el bienestar y desarrollo integral de las personas que lo presentan, garantizar el ejercicio pleno y efectivo de sus Derechos Humanos y crear las bases e instrumentos que les permitan participar de manera equitativa en la vida económica, cultural, laboral, deportiva, política, social, educativa del país.

- **Ley 982 de 2005** por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.

- **Artículo 2.** La Lengua de Señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el Estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingüe.

Normatividad aplicable minorías étnicas

- **Ley 89 de 1890:** Por la cual se determina la manera como deben ser gobernados los salvajes que vayan reduciéndose a la vida civilizada (Ver sentencia C-139 de 1996).
- **Ley 21 de 1991 Aprueba el convenio 169 de la OIT Ley 70 de 1993:** Sobre comunidades negras.
- **Ley 160 de 1994:** Sistema Nacional de Reformas Agrarias y Desarrollo Rural y Campesino.
- **Ley 115 de 1994:** Ley General de Educación.
- **Ley 387 de 1997:** Prevención del desplazamiento forzado.
- **Ley 434 de 1998:** Consejo Nacional de Paz.
- **Ley 649 de 2001:** Circunscripción Nacional Especial.
- **Ley 727 de 2001:** Por la cual se estable el Día Nacional de la Afrocolombianidad.
- **Ley 1381 del 2010:** Ley de lenguas.
- **Decreto 1088 de 1993:** Por la cual se regula la creación de las asociaciones de Cabildos y/o Autoridades Tradicionales indígenas.
- **Decreto 804 de 1995:** Atención educativa para las comunidades étnicas.
- **Decreto 1745 de 1995:** Derecho de Propiedad colectiva de las tierras de las comunidades negras.
- **Decreto 2164 de 1995:** Titulación de tierra a las comunidades indígenas.
- **Decreto 2249 de 1995:** Comisión pedagógica de comunidades negras.
- **Decreto 1396 de 1996:** Por el cual se crea la Comisión Nacional de Territorios Indígenas y se crea el Programa Especial de Atención a Pueblos Indígenas.
- **Decreto 1397 de 1996:** Por el cual se crea la Comisión Nacional de Territorios Indígenas y la Mesa Permanente de Concertación con los pueblos y las organizaciones indígenas y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1122 de 1998:** Cátedra de Estudios Afrocolombianos.
- **Decreto 1320 de 1998:** Reglamenta la Consulta Previa con las comunidades indígenas y negras para la explotación de recursos naturales dentro de su territorio.
- **Decreto 982 de 1999:** Comisión para el desarrollo integral de la política indígena.
- **Decreto 4181 de 2007:** Comisión Intersectorial para el avance de la población afrocolombiana, palenquera y raizal.
- **Ley 1448 de 2011:** Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Respecto a las a personas con discapacidad se refiere Art. 13. Sobre enfoque diferencial. Art. 114. Atención preferencial.

Glosario

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.

- **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 vista 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.
- **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:** consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos técnicos (fiabilidad, capacidad de respuestas, competencias profesionales) 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.).
- **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 características o intereses comunes 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.
- **Enfoque diferencial:** involucra las condiciones y posiciones de los distintos actores sociales específicos como sujetos de derecho, desde una mirada de género, etnia e identidad cultural, discapacidad o ciclo vital.
- **Expectativas:** se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a la Corporación.
- **Expresión de género:** forma en que una persona expresa o manifiesta su identidad de género.
- **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.
- **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.
- **Protección de datos:** al tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) de datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.
- **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:** personas o entidades que reciben los servicios finales de la organización.
- **Usuarios internos:** aquellas personas dentro de la Entidad, 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.

CAPÍTULO 1

Información Institucional



Misión

Conservar, recuperar y proteger los recursos naturales y el ambiente, en el departamento del Atlántico, mediante la ejecución de políticas, estrategias ó acciones de desarrollo sostenible.

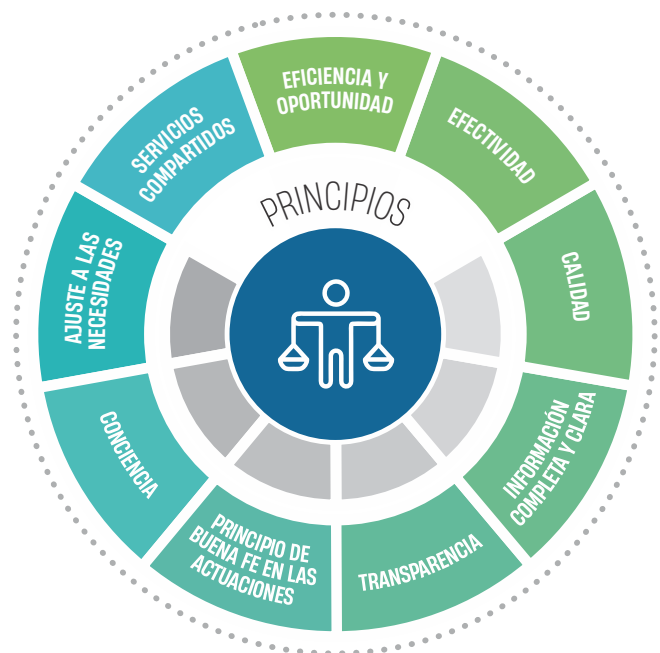
Objetivo

La Corporación Autónoma Regional Del Atlántico – C.R.A., tiene como objeto la ejecución da las políticas, planes, programas y proyectos sobre ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, Vivienda y Desarrollo Territorial, dentro del área de su jurisdicción.

Funciones de la C.R.A.

La Corporación Autónoma Regional del Atlántico C.R.A. tiene como funciones, las asignadas en la Ley 99 de 1993.

Principios



Directorio

Asamblea Corporativa

Edinson Palma Jiménez
Alcalde de Baranoa

Vanessa Torres Guette
Alcaldesa de Campo De La Cruz

Hayder Orozco Solano
Alcalde de Candelaria

Fabian Bonett Berdugo
Alcalde de Galapa

Carlos Higgings Molina
Alcalde de Juan De Acosta

Ameth Juan Hanna
Alcalde de Luruaco

Yenis Orozco Bonett
Alcalde de Malambo

Yenerys Acuña Cervantes
Alcaldesa de Manatí

Jose Rua Fontalvo
Alcalde de Palmar de Varela

Fernando Tejera González
Alcalde de Piojó

Oscar Avilez Oliva
Alcalde de Polonuevo

Aristarco Romero Meriño
Alcalde de Ponedera

Plinio Cedeño Gómez
Alcalde de Puerto Colombia

Jorge Reales Martínez
Alcalde de Repelón

Darwin Rosales Mora
Alcalde de Sabanagrande

Jose Elías Chams Chams
Alcalde de Sabanalarga

Edward Ecker Martínez
Alcalde de Santa Lucía

Paula Hun Badillo
Alcaldesa de Santo Tomás

Alcira Sandoval Ibañez
Alcalde de Soledad

Karolay Calvo Rivera
Alcaldesa de Suán

Natking Coll Alba
Alcalde de Tubará

Julio Calderón Padilla
Alcalde de Usiacurí

Consejo Directivo

Eduardo Verano De La Rosa
Gobernadora del Atlántico

Laura Villamizar Pacheco
Representante de la Presidencia de la República

Jorge Jiménez Guacaneme
Delegado del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

Emerson Baldovino Florez
Representante De Las Comunidades Indígenas y Grupos Étnicos

Alberto Vives De La Espriella
Representantes Sector Privado

German Santos Romero
Representante Sector Privado

Juan Urquijo Carcamo
Representante ESAL

Asleth Ortega Mora
Representante ONGs

Plinio Cedeño Gomez
Alcalde Municipal de Puerto Colombia

Oscar Avilez Oliva
Alcalde Municipal de Polonuevo

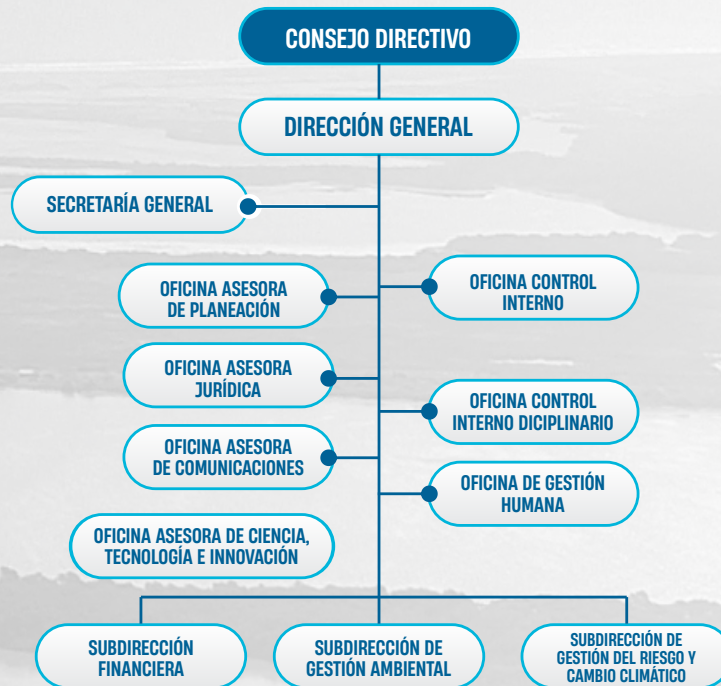
Yennis Orozco Botett
Alcaldesa Municipal de Malambo

Edward Ecker Martinez
Alcalde Municipal de Santa Lucia

Fabián Saltarín Jiménez
Representante De las Comunidades Negras

ORGANIGRAMA

Estructura Organizacional



MAPA DE JURISDICCIÓN



CAPÍTULO 2

Lineamientos Generales de Atención al Ciudadano

Atributos de un servicio de calidad.

Entre los atributos de un servicio de calidad que asociamos con nuestra Entidad e incentivamos para la aplicación por parte de nuestros funcionarios y contratistas en el desarrollo de sus labores, destacamos el trato:

- Respetuoso: reconocer y valorar a todas las personas sin desconocer sus diferencias y derechos.
- Confiable: brindar información exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones de la Autoridad Ambiental.
- Amable: atender al usuario de manera gentil, respetuosa y servicial, otorgándole la importancia que merece.
- Digno: brindar información con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.
- Efectivo: ofrecer un servicio e información que responda a las necesidades y expectativas del usuario.
- Empático: asumir como propio el lugar de los ciudadanos, para de esta manera entender con mayor precisión sus necesidades, expectativas y/o inquietudes.
- Incluyente: brindar un servicio de la misma calidad a todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones, respetando la diversidad de todas las personas.
- Innovador: reinventar de manera constante la gestión del servicio a los grupos de interés de acuerdo con sus necesidades, y aprovechando las oportunidades y las experiencias de servicio de la Corporación.
- Oportuno: brindar una atención de manera adecuada y ágil, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

Es responsabilidad de los servidores de la Corporación:

- Informarse sobre los formatos, planillas definidos por la Corporación para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la Corporación Autónoma Regional del Atlántico, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento -conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Al dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”. Evitar tutear al ciudadano.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Si”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla, siempre debe aclararse su significado.
- Evitar respuestas a los ciudadanos tales como: no sé, regrese mañana, eso no me corresponde, entre otras.
- Tener siempre presente que los funcionarios de la C.R.A. bajo ninguna circunstancia deben recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Valores del Servicio público

VALORES

A continuación, se definen los valores que determinan una línea de acción cotidiana para los servidores públicos:

- 1. Honestidad:** actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- 2. Respeto:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- 3. Compromiso:** soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- 4. Diligencia:** cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- 5. Justicia:** actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

La Corporación Autónoma Regional del Atlántico C.R.A., invita a trabajar con rectitud, idoneidad e integridad dando importancia a los intereses de los usuarios y de la comunidad en general.

Grupos de interés

La Corporación Autónoma Regional del Atlántico (C.R.A) ha identificado los siguientes grupos de interés:

Internos:

Personal de planta.
Contratistas.
Asesores externos.
Consejo Directivo.
Asamblea Corporativa.
Proveedores.
Personal de apoyo.

Externos:

Ciudadanía.
Instituciones públicas.
Gremios.
Academia.
Medios de comunicación.
Sector privado.
Entes de control.

Recomendaciones generales

A través de un equipo humano cualificado, múltiples canales y del mejoramiento continuo de los procesos institucionales, la C.R.A. se encuentra comprometida con la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus diferentes grupos de interés. En este sentido, la Corporación busca:

- Prestar un servicio al ciudadano con altos estándares de calidad y oportunidad frente a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés.
- Interactuar con los ciudadanos con un lenguaje claro y preciso, ajustado al interlocutor.
- Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Implementar acciones acordes con los estándares

- de calidad y acuerdos de niveles de servicio para la atención personalizada y los diferentes canales de atención al ciudadano, establecidos.
- Atender de manera digna, respetuosa, incluyente y sin discriminar la orientación sexual o identidad de género a todos los ciudadanos de los diferentes tipos de población.
- Atender, de manera preferencial, a los adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes sobre los demás ciudadanos.
- Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.

Atención a personas alteradas

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que espera. Cuando se niegue una solicitud, el servidor público debe ser preciso en la respuesta; ofreciendo las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Ante esto, se debe:

- Identificar el estado de ánimo del ciudadano visitante.
- Escuchar atentamente al ciudadano, no interrumpirlo, ni entablar una discusión.
- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- Manifestar que lo escucha con atención.
- No tomar la situación como algo personal.
- No perder el control.
- Cuidar el tono de la voz.
- Mantener una actitud empática.
- Buscar alternativas de solución.
- Ejecutar de inmediato la solución ofrecida.
- Obtener toda la información necesaria.
- Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo.
- Contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

Lenguaje

(Comunicación verbal y no verbal)

Para que el proceso de comunicación sea efectivo es importante la información que brindamos y que nos brindan los usuarios, a través del habla, la escritura, la expresión facial y la postura corporal, entre otras.

A continuación, algunas recomendaciones a tener en cuenta:

En la comunicación verbal:

- Generar en la conversación con el usuario, un entorno de cordialidad y comodidad.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- Hablar de forma clara, cuidando el tono de voz y la vocalización para hacerse entender de forma adecuada.
- Hablar siguiendo una secuencia lógica en la que se tenga un principio, un desarrollo y un final.
- Hablar con seguridad, evitando divagaciones, ambigüedades o expresiones dubitativas.
- Hablar directamente a la persona usuaria, mirándole al rostro.
- Al dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar interrupciones abruptas e innecesarias cuando el usuario esté hablando.
- Evitar incluir en la conversación pensamientos, opiniones, apreciaciones o valoraciones de índole personal o subjetivo que no tengan relación con el servicio que se está brindando.
- Evitar el exceso de confianza con los usuarios.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

Es necesario comunicar con claridad y en detalle para que el ciudadano comprenda la razón de la negativa. Estas son algunas pautas a tener en cuenta:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que contribuyan a solucionar la petición.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta y los motivos que la sustentan.
- Sustentar con el ciudadano por qué lo que solicita o requiere no le compete a la Corporación.
- Agradecer al ciudadano por la comprensión que tuvo.

Derechos y deberes de los colaboradores de la Corporación en la prestación de servicio al ciudadano

De los colaboradores:

DERECHOS

- Tener el acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.
- Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones y también para dar retroalimentación o llamados de atención.
- Contar con espacios acondicionados para la gestión de servicio.

DEBERES

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Atender a todos los ciudadanos y demás grupos de interés que ingresen a los canales de atención de la Corporación dentro del horario normal de atención.
- Propender y verificar que se publique información completa, accesible y actualizada, en los canales de atención y medios de comunicación de la Entidad.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la Entidad en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- Brindar a los ciudadanos y demás grupos de interés de la Corporación, información certera soportada en procedimientos o normativa vigente.
- Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano de la C.R.A. dispuestos en el Sistema de Gestión Integrado (SGI).
- Conocer los servicios que ofrece la C.R.A., sus dependencias, requisitos, canales y horarios atención.

De los ciudadanos:

DERECHOS

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades.
- Participar activamente a través de los canales de interacción.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para el acceso a los servicios.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

DEBERES

- Acatar la Constitución Política y las Leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en la C.R.A.
- Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.

CAPÍTULO 3

Canales de Atención de la C.R.A.

Son los canales a través de los cuales la Corporación tiene contacto directo con las comunidades del departamento del Atlántico, ya sea presencial, virtual o vía telefónica.

A continuación, los medios y mecanismos a través de los cuales pueden interactuar los ciudadanos con la Corporación Autónoma Regional del Atlántico:

Presencial:

Punto de Atención al Ciudadano

Calle 66 No. 54 -43, Barranquilla - Atlántico (Colombia)
Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 a.m. - 1:00 a 5:00 p.m.

Línea telefónica:

Conmutador: (60-5) 368 6628

Canales de comunicación virtuales

Sitio Web: www.craautonoma.gov.co

Redes sociales

- 📺 **YouTube:** craatlantico
- 📘 **Facebook:** CraAtlantico
- 📷 **Instagram:** craautonoma
- 🐦 **Twitter:** craautonoma

Correos Electrónicos:

recepcion@craautonoma.gov.co
notificacionesjudiciales@craautonoma.gov.co
facturacion@craautonoma.gov.co

Protocolo de atención presencial

Es la forma en que la Corporación Autónoma Regional del Atlántico –C.R.A. tiene contacto directo y personalizado con la comunidad que llega a recibir atención, ya sea para realizar trámites, solicitar servicios ambientales, asesorías o licencias en el departamento del Atlántico.

Este servicio se presta en las instalaciones de la Corporación, ubicada en la Calle 66 No. 54 - 43, Barranquilla - Atlántico (Colombia), donde el usuario podrá llegar a resolver sus inquietudes en un horario de atención de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Para la Corporación Autónoma Regional del Atlántico es primordial que el usuario sea atendido con actitud de servicio, disposición a escuchar sus necesidades y peticiones, ofreciéndole un trato digno.

Estas pautas están dirigidas a todos los servidores públicos de la Entidad que tienen contacto directo con la ciudadanía y demás grupos de interés que la Corporación atiende presencialmente, independiente del cargo que desempeñen, con el objetivo de prestar un servicio oportuno, ágil, de calidad y respetuoso. La atención presencial se realiza en el punto definido por la Entidad para la atención a la ciudadanía teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad, entre los ciudadanos y los servidores de la Entidad.

Contacto inicial

- Tenga en cuenta que su actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz, es por eso que su saludo debe anticiparse al de su interlocutor.
- Reciba al usuario con una sonrisa y salude: buenos días/tardes, bienvenido (a) a la C.R.A., mi nombre es... ¿En qué le puedo servir?
- Luego, pregunte el nombre del usuario y escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar.
- Dirija e indique con claridad y suficiencia al ciudadano los pasos a seguir para acceder al servicio el trámite, o, en dado caso, remítalo al funcionario correspondiente dependiendo el tipo de solicitud que requiera.

Atención Guardias de seguridad

El personal encargado de la seguridad debe aplicar las siguientes pautas:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “buenos días/tardes”, “bienvenido/a, ¿en qué le puedo servir?”.
- Si se deben revisar maletines, paquetes u otros artículos personales, se debe informar al ciudadano de manera cordial y respetuosa sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación de la ventanilla a la que debe dirigirse.

Personal del área de Recepción

- **Presentación personal:** mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. Buena presentación, evitando escotes, blusas sin manga y faldas cortas. Los jeans se deben reservar para el día viernes.
- **Comportamiento:** evitar comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano o hablar por celular o con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada por el ciudadano).
- **Expresividad en el rostro:** la expresión facial

es relevante, es importante mantener el contacto visual desde el momento en el que el ciudadano se acerca.

- **Lenguaje gestual y corporal:** debe ser acorde con el trato verbal, saludar de forma amable y respetuosa al ciudadano. Brindar atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.
- **Voz y lenguaje:** escoger bien el vocabulario, adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **Postura:** utilizar posturas adecuadas y evitar la rigidez o el encorvamiento.
- **Puesto de trabajo:** mantener el puesto de trabajo organizado y libre de objetos que no le permitan ofrecer un buen servicio.
- **Horario:** de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 5 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- **Puesto de trabajo:** en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- **Respuesta:** Tratar de garantizarle al ciudadano la respuesta oportuna a su necesidad.

Desarrollo de la atención

- Siempre dedique la atención en forma exclusiva al usuario, escuchando con disposición y evitando distracciones que le hagan restar importancia a lo que indica la persona.
- Pregunte en caso de requerir mayor información para tener esa claridad.
- Trate siempre de responder con claridad al usuario utilizando un lenguaje sencillo, sin tecnicismos. Verifique que la información sea captada con éxito.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, explique por qué e informe los requisitos o pasos a seguir. Si es posible, contáctelo con la Entidad responsable.
- Si debe direccionar al usuario a otra área dentro de la Entidad, indique cuál es y dé a conocer a la persona que debe atenderlo, el asunto y el nombre del usuario, para evitar un reproceso.
- Nunca abandone al usuario hasta no estar seguro de haberlo dejado en el área responsable.
- Procure responder a las preguntas del usuario y brindarle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

- Si debe retirarse del puesto de trabajo, para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano, mantenga informado al ciudadano la razón de su retiro y el tiempo aproximado que debe esperar, al regresar se debe agradecer la espera. Trate de dejarlo en un ambiente cómodo.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explique al usuario la razón e informe la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará.

Despedida y cierre del ciclo de atención:

- Confirme con el usuario si la información o el trámite realizado fue claro.
- Pregunte al usuario: “¿hay algo más en que pueda servirle?”.
- Si se presentó alguna dificultad para atender el requerimiento, escale a su jefe inmediato o instancia respectiva para dar solución en el menor tiempo posible.
- Solicite al usuario evaluar el servicio en los dispositivos dispuestos para tal fin (manuales o electrónicos).
- Finalice con una sonrisa y mencionando que ha sido un gusto atenderle.

Protocolo atención telefónica

- A través de este canal, son atendidas las llamadas realizadas por los ciudadanos, para solicitar información, realizar consultas o interponer las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que consideren pertinentes.
- La comunicación telefónica se establece a través del conmutador (60-5) 368 6628
- El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

En caso que la PQRD atendida telefónicamente no sea competencia de la C.R.A., se le informará a la persona inmediatamente el nombre, dirección y teléfono de la Entidad competente que podrá atender su requerimiento. Si el usuario insiste, deberá radicar la petición, así cuando sea asignada al área encargada por la

asesora, se realizará el respectivo trámite de envío a la autoridad competente. Es importante informar al usuario el traslado con el número de radicado que se emita en la Corporación.

La actitud al momento de atender puede ser percibida a través del canal telefónico, por ello para garantizar un buen servicio se relacionan a continuación las siguientes pautas básicas:

- Mantenga siempre una buena actitud de servicio, mostrando disposición hacia las diferentes situaciones expuestas por el usuario, evitando la crítica.
- Mantenga la intensidad de la voz en un tono moderado al momento de interactuar con el usuario, esto significa que si la voz es demasiado fuerte podría manifestar agresividad y en caso contrario podría llegar a ser imperceptible para el receptor del mensaje que se está transmitiendo. Tratar siempre de mantener un tono claro, directo, que transmita seguridad.
- Evite transmitir algún sonido incómodo antes y durante de la llamada, por ejemplo: carraspear, chasquear, etc.
- Procure sustentar y/o justificar la información brindada, argumentando las posiciones y respuestas.
- El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado, claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- Siempre escuche activamente al ciudadano, demostrando atención durante la llamada, no interrumpa, ni hable mientras escucha al ciudadano.
- Mantenga el control de la llamada, procure brindar la información necesaria.
- Bajo ninguna circunstancia, debe agredir verbalmente al ciudadano ni utilizar un lenguaje agresivo e irrespetuoso durante la llamada.
- Antes de finalizar la llamada, confirme la información suministrada, si fue comprendida claramente, y así evitar una re-llamada.
- Para finalizar la llamada, despídase de la persona de manera cordial, con frases como: “Gracias por llamar a la Corporación Autónoma Regional del Atlántico, recuerde que habló con (nombre del servidor o contratista)”. Preguntar si le puede ayudarle en algo más.

Protocolo atención por medios electrónicos

Son los canales a través de los cuales los usuarios pueden dejar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias escritas y demás documentos relacionados con el ejercicio de las funciones de la autoridad.

Correos electrónicos:



recepcion@crautonomia.gov.co
peticiones@crautonomia.gov.co
notificacionesjudiciales@crautonomia.gov.co

Adicionalmente, en la página web de la Entidad www.crautonomia.gov.co se publica información institucional, convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, foros, preguntas frecuentes, glosario y se accede a formatos y formularios, entre otros servicios disponibles para todo público, donde además, los usuarios tienen acceso a los mecanismos de participación ciudadana.

También, las redes sociales de la Entidad se han convertido en un canal de comunicación directa con las comunidades, a través del cual pueden interponer denuncias, solicitar servicios e informar sobre las actividades y eventos que se realizan desde la Entidad en beneficio de nuestro ambiente. Actualmente, la Corporación cuenta con las siguientes redes sociales:

 [@Cratlantico](#)

 [@crautonomia](#)

 [Cra Atlántico](#)

 [crautonomia_](#)

 [@crautonomia](#)

Protocolo atención por radicación presencial

Este canal se utiliza de manera presencial, directamente en las instalaciones de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (C.R.A.), ubicada en la Calle 66 No. 54 -43, Barranquilla - Atlántico (Colombia). En la ventanilla de atención al ciudadano, donde los usuarios podrán radicar sus solicitudes y/o peticiones ante la autoridad ambiental e iniciar el proceso interno para tramitarlas.

Una vez recibido, se ingresan al sistema de información interno "Orfeo" desde donde se hace el seguimiento al número de radicado y se establece la ruta a seguir de acuerdo a la solicitud generada.

Protocolo para el servicio de la ciudadanía

Con el propósito de estandarizar la atención a los grupos de interés, a continuación, se presentan los protocolos de servicio a la ciudadanía, los cuales se establecen de acuerdo con las particularidades de los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el enfoque diferencial que merecen los ciudadanos. Estos protocolos son de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de la Corporación en su interacción con la ciudadanía.

Recomendaciones generales para la atención.

- Utilice un lenguaje sencillo, evite el lenguaje técnico de difícil comprensión.
- Escuche atentamente.
- Tome nota de la inquietud de su interlocutor.
- Demuestre su intención de ayuda.
- Evite manifestar prevención, descalificación o burla.

- Sea prudente en la manera de reír, sentarse, pararse, toser o estornudar, etc.
- Sea amable y respetuoso en su trato.
- Pregunte cuando no esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- Mantenga la calma aún en situaciones en las que el usuario se vea alterado.
- Aclare que la información recibida será analizada y respondida por el área pertinente.
- Mantenga una adecuada presentación personal.
- Utilice los términos "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No prometa soluciones que no estén a su alcance; cíñase a los procedimientos establecidos.
- No se extralimite en sus funciones.
- No interrumpa.
- Evite hablar demasiado.
- Procure no sacar conclusiones de lo que cree va a decir el interlocutor y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.
- No converse por teléfono, ni con los compañeros del área, mientras esté atendiendo al usuario.
- No consuma alimentos y bebidas mientras esté atendiendo a un usuario.

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.

En función del curso de vida: Niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores.

Poblaciones con condiciones o situaciones particulares: Grupos étnicos, poblaciones en situación de discapacidad, y víctimas del conflicto armado.

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.
- Escucharlos 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.

Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública

- Escucharlos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- Guiarlos a las áreas destinadas para su atención.
- Dirigirse a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como "abuelito", "mamita" y expresiones paternalistas o maternalistas.

Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos

- Brindarles atención rápida y oportuna.
- Otorgarles turno de corta espera.

Personas en situación de vulnerabilidad.

En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

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

a. A grupos étnicos

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palanqueras y raizales y pueblos gitanos (ROM). Si la persona se comunica en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia se procede así:

- Si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona. En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, se procede a grabar el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta. (Actualmente la C.R.A. no cuenta con intérpretes).
- Solicitar los documentos soporte de la petición con gestos.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.

b. A grupos LGTBIQ+

LGBTIQ+: Acrónimo que identifica y agrupa a las personas (Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transgeneristas e Intersexuales y Queers). Son personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexualidad o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento. Al final se suele añadir el símbolo + para incluir todos los colectivos que no están representados en las siglas anteriores.

Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- El trato debe ser basado en la tolerancia y el respeto hacia las personas pertenecientes a esta comunidad.
- Se debe respetar el libre desarrollo de la personalidad, la libertad de expresión y de opinión.

Personas con discapacidad

Es importante conocer y reconocer los diferentes tipos o categorías de la discapacidad.

Regla general

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.

Evitar SOBREPROTECCIÓN

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

Evitar 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.

Evitar 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.

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.
- 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 advertírselo antes.
- Los objetos que utiliza dejarlos siempre en el mismo lugar.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.

b. Discapacidad Auditiva

- 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.
- 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. Esto permite que la persona sienta confianza y tenga 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.

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.

g. 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.

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.

e. Discapacidad mental

- 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.

CAPÍTULO 4

Atención y trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

¿Qué es el sistema PQRS?

El Sistema de PQRS es una herramienta a disposición de la ciudadanía la oportunidad de presentar derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el objetivo de asegurar el pleno cumplimiento de la misionalidad de la C.R.A mediante la implementación de mecanismos de seguimiento que garantizan proporcionar respuestas satisfactorias dentro de los plazos establecidos.

¿Cómo atender una PQRS?

1. Mostrar empatía al escuchar el reclamo.
2. Comprender la queja sin juzgar ni ser reactivo.
3. Responder con paciencia, valorizando la interacción con el usuario.
4. Aplicar el pensamiento crítico para decidir la mejor alternativa.
5. Asegurarse de la conformidad del usuario.

Tiempos de respuestas

Los siguientes son los tiempos para tener en cuenta para contestar las solicitudes que presentan los ciudadanos:

Tipo de requerimiento	Tiempo máximo de respuesta
Peticiones generales y/o derechos de petición	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Tema de Interés	No requiere respuesta ni seguimiento
Solicitud de documentos	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Trámites de Bienes y/o Servicios	De 15 a 60 días hábiles dependiendo del proceso, con respuesta del estado del trámite o servicio 15 días hábiles posteriores al radicado
Solicitud Senadores / Representantes	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
Solicitud Entidades Públicas	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud Conceptos y/o consultas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Recursos de Reposición	60 días calendario
Quejas.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Reclamos.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción

Atención prioritaria y preferencial a solicitudes

Acorde con el pronunciamiento de la Corte Constitucional en la sentencia C-951 de 2014, las peticiones que sean allegadas por personas en condición de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto, niños, niñas y adolescentes y periodistas en el ejercicio de su actividad (acorde con el Artículo 73 de la Constitución Política de Colombia), serán tramitadas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de manera preferencial.

Lo anterior, conlleva que la respuesta deberá realizarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su radicación, con la implicación de que debe modificarse la orden de atención a PQRDS y darle prioridad.

Nota: En todo el proceso de atención presencial a los ciudadanos descritos anteriormente se deberá verificar que la información dada es comprendida por el ciudadano; de ser necesario, se deberá repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, siguiendo las pautas señaladas en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

La entidad protege los derechos fundamentales de los ciudadanos con el objeto de velar por su dignidad humana y participación en condiciones de equidad, y tiene en cuenta los derechos fundamentales que se deben proteger y salvaguardar como entidad a todos los ciudadanos que acuden y solicitan nuestros servicios.

Mecanismos a los que puede recurrir en caso de preguntas, quejas o reclamos.

Acción de cumplimiento: mecanismo de protección de derechos. Esta acción protege el principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico.

Acción de tutela: mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier

autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

Consultas: petición que se presenta a las autoridades para manifestar su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. (Su plazo máximo de respuesta es de 30 días).

Denuncia: documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

Petición o derechos de petición: derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta la Corporación para racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Trámite: conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Sobre el 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).

A continuación, conozca los procesos del:

Trámite de peticiones escritas:

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

Trámite de las peticiones verbales:

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

Deberes de los ciudadanos en ejercicio del Derecho de Petición

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
- Dirigir solicitudes respetuosas.
- Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
- 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.

Satisfacción del ciudadano

Los mecanismos para la medición del nivel de satisfacción del ciudadano establecidos en la Corporación Autónoma Regional del Atlántico deben propender por identificar el desempeño sobre los siguientes elementos:

1. **Oportunidad.**
2. **Atención.**
3. **Calidad.**

La Corporación Autónoma Regional del Atlántico ajustará e implementará los mecanismos de medición de nivel de satisfacción de acuerdo con el desempeño identificado en vigencias anteriores, las necesidades y expectativas de la ciudadanía y los requisitos legales y otros requisitos aplicables a sus actividades.

Entendiendo que la satisfacción del ciudadano es el fin último de la prestación de servicios por parte de la entidad, los resultados de esta medición le brindan un valioso insumo a la Corporación para implementar las acciones necesarias que permitan el logro de la mejora continua en sus procesos, mejora que se ve traducida en un usuario satisfecho, el cual, es un multiplicador de experiencias positivas de la buena imagen de la corporación e incrementa la credibilidad institucional.

CAPÍTULO 5

Anexos

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.htm>
- Colombia Diversa. I (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%20
- Corporación Autónoma Regional del Atlántico. (29 de 05 de 2020). Corporación Autónoma Regional del Atlántico. Recuperado el 22 de 07 de 2020, de chrome-extension:
[//ohfgljldgelakfkefopgkclcohadegdpjf/http://www.cra.utoyona.gov.co/intranet/documentos/procesos/1137-2020070218121006310000.pdf](http://www.cra.utoyona.gov.co/intranet/documentos/procesos/1137-2020070218121006310000.pdf)
- Departamento Nacional de Planeación. (15 de 03 de 2010). MINTIC. Recuperado el 23 de 11 de 2018, de:
https://mintic.gov.co/portal/604/articles-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/>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). [minalud.gov.co](https://www.minsalud.gov.co). Recuperado el 22 de 07 de 2020, de:
<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/poblaciones-vulnerables/Paginas/poblaciones-vulnerables.aspx#:~:text=Esto%20incluye%20el%20abordaje%20de,y%20v%C3%ADctimas%20del%20conflicto%20armado.>
- Organización de las Naciones Unidas. (2006). Obtenido de:
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- 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.
https://minciencias.gov.co/sites/default/files/e202m01_manual_de_servicio_al_ciudadano_v00.pdf
- <https://www.minjusticia.gov.co/transparencia/Documents/Manual%20de%20servicio%20al%20ciudadano.pdf>
- https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-135679_recurso_1.pdf
- https://www.anh.gov.co/documents/16450/MANUAL_DE_PROTOCOLO_DE_ATENCIÓN_Y_SERVICIO_AL_CIUDADANO.pdf
- <https://www.car.gov.co/uploads/files/5ddc2a54612e5.pdf>



 @Cratlantico  @crautonomia  Cra Atlántico  crautonomia_  @crautonomia

www.crautonomia.gov.co