



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	
2019	
	Versión: 1



La Corporación Autónoma Regional Del Atlántico –CRA, se compromete a mantener una relación apropiada, cordial, respetuosa, transparente, sin distinción alguna con el ciudadano, para brindar un mejor servicio hacia una administración pública eficiente y en mejora continua; dado esto, emite y divulga la presente “Carta de trato digno al ciudadano”, en la que se reiteran los derechos y deberes que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de la entidad y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

Canales de Atención

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Canal telefónico	Línea fija	3492482-3492686	Días hábiles de Lunes a viernes 08:00 a 12:00 a.m. 1:00 a 5:00 p.m.
Medios electrónicos.	Sistema de Atención PQRS:	peticiones@craautonoma.gov.co	permanente
	Página web	www.craautonoma.gov.co	permanente
Canal presencial.	Sede principal Servicio al ciudadano y recepción de correspondencia	Calle: 66 # 54-43	Días hábiles de Lunes a viernes 08:00 a 12:00 a.m. 1:00 a 5:00 p.m.
Redes Sociales	Facebook	@craAtlantico	Permanente
	Twitter	@craautonoma.	
	Instagram	@craautonoma.	
	YouTube	www.youtube.com/user/craatlantico/videos	



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	
2019	
	Versión: 1



Derechos de los ciudadanos

1. Recibir un trato amable, respetuoso y sin distinción de raza, sexo, religión.
2. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible de la entidad.
3. Recibir información verídica y oportuna dentro de los términos legales.
4. Identificar fácilmente los horarios de atención al público publicados por la entidad.
5. Recibir prioridad en atención si se encuentra en estado de embarazo, si es menor de edad, adulto mayor o si posee algún tipo de discapacidad.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Ser escuchadas y atendidas sus peticiones, quejas y reclamos y ser orientado para presentarlas.
8. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
9. El acceso a la información pública, si así lo requiere.
10. Conocer salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a costa, de los respectivos documentos.

Deberes de los ciudadanos

1. Acatar la Constitución y las Leyes.
2. Obrar bajo el principio de la buena fe.
3. Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
4. Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas y reclamos.
5. Colaborar con el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos establecidos en las normas vigentes o por la entidad.