

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO</b>		
	<b>2018</b>		
	Versión: 1		

La Corporación Autónoma Regional Del Atlántico –CRA; encargada de conservar, recuperar y proteger los recursos naturales y el ambiente, en el departamento del Atlántico, mediante la ejecución de políticas, estratégicas y acciones de desarrollo sostenible y contribuyendo en la construcción de un mejor Estado, en concordancia con lo establecido en la Constitución Política de 1991 y demás normas reglamentarias, 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.

#### **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.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO</b>		
	<b>2018</b>		
	Versión: 1		

6. Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos y contratistas de la Corporación Autónoma Regional Del Atlántico- CRA.

### 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.
	Línea gratuita	018000110102	
Medios electrónicos.	Sistema de Atención PQRS:	<a href="mailto:peticiones@craautonoma.gov.co">peticiones@craautonoma.gov.co</a>	<b>permanente</b>
	Página web	<a href="http://www.craautonoma.gov.co">www.craautonoma.gov.co</a>	<b>permanente</b>
Canal presencial.	<b>Sede principal</b> 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	