



CARTA DE TRATO DIGNO

Respetados ciudadanos:

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) es la entidad que se encarga de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del país, fijando las reglas que deben cumplir todas las empresas prestadoras de estos servicios públicos.

La CRA está interesada en satisfacer de manera oportuna, con eficacia y calidez los requerimientos de los ciudadanos - grupos de valor en relación con los asuntos de su competencia. Para este fin pone a disposición la "Carta de trato digno"

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS – GRUPOS DE VALOR



- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (verbal, escrito u otro medio idóneo) sin necesidad de apoderado y obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución Política de Colombia y las leyes vigentes.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- 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.
- Recibir atención preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- 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 éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes vigentes.

DEBERES CIUDADANOS – GRUPOS DE VALOR

Cumplir la Constitución Política de Colombia y las leyes vigentes.

Actuar de forma respetuosa con los servidores de la Comisión.

Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar a sabiendas declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

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.

Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.



CANALES DE COMUNICACIÓN

La Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico - CRA pone a disposición de la ciudadanía mecanismos que buscan garantizar una atención con calidad y oportunidad, por lo que tiene a su disposición los siguientes canales de atención, que facilitan la interacción con el ciudadano y/o grupos de valor:



PRESENCIAL

Carrera 12 N° 97-80 Piso 2 Edificio 97 Punto Empresarial, Bogotá D.C., Colombia.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm



TELEFÓNICO

PBX: 57 (601) 4873820 / 4897640
Línea anticorrupción: 57 (601) 4873820 ext. 001

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm



SITIO WEB

www.cra.gov.co

Formulario para registrar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones.

<https://gestiondocumental.cra.gov.co/orfeonew/formularioWeb/>

Chat: Orienta al ciudadano sobre información de la entidad.

Martes: 8:00 am a 10:00 am (Asuntos regulatorios)

Jueves: 8:00 am a 10:00 am (Contribuciones Especiales)



CORREO ELECTRÓNICO

correo@cra.gov.co

notificacionesjudiciales@cra.gov.co

Horario: Los requerimientos pueden ser enviados las 24 horas, sin embargo, éstos se radican y gestionan dentro de días y horas hábiles.



REDES SOCIALES

Twitter: @cracolombia

Facebook: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA

Youtube: cracolombia

LinkedIn: cracolombia

CANALES OCASIONALES DISPONIBLES PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
Consultas públicas	Espacio de socialización virtual o presencial cuyo propósito consiste en presentar los proyectos y/o propuestas regulatorias para conocimiento de los usuarios y de la ciudadanía en general, con el fin de recibir comentarios, sugerencias y reparos. Estas socializaciones en la mayoría de los casos, cuentan con la participación de representantes de las entidades territoriales.	El cronograma de actividades se publica en la página web de la CRA www.cra.gov.co , en las redes sociales y en la página del Sistema Único de Consulta Pública www.sucop.gov.co
Jornadas de Divulgación	Son un mecanismo virtual y /o presencial de participación que permiten a la CRA dar información al público sobre la gestión realizada en algún proceso o proyecto en particular. Durante estas jornadas, que se realizan en diferentes partes del país, se pone en conocimiento de la ciudadanía en general y de los demás actores interesados del sector, elementos como resoluciones generales definitivas, planes y proyectos, estudios de impacto, entre otros.	El cronograma de actividades se publica en la página web de la CRA: www.cra.gov.co y en las redes sociales
Capacitaciones Especiales	Son espacios virtuales de capacitación, que se programan a solicitud de los prestadores para tratar temas específicos de la regulación.	Dado que son a petición de los interesados, dichas solicitudes se elevan a través del email correo@cra.gov.co