



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

La Secretaría de Movilidad de Villavicencio está comprometida a brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y, fortaleciendo los procedimientos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.

Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello logramos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir, con sus tareas institucionales.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Las Dependencias de la Secretaría de Movilidad del municipio de Villavicencio trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad dispone a la comunidad para garantizarlos:

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

En virtud a lo establecido en el artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, todas las personas tienen derecho a:

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.

Calle 37 No. 19c -20 Jordán Paraíso • Piso 3 • NIT. 892.099.324-3 • Teléfono: 6718170
Código Postal: 500001 • www.villavicencio.gov.co • Twitter: @VillavoMovilidad

Villavicencio, Meta



- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas, denuncias o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- 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 y la Resolución No. 1700-56.08/064 de 2017.
- A presentar los recursos conforme al CPA y de lo CA.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

En virtud a lo establecido en el artículo 6º de la Ley 1437 de 2011, las personas tienen en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- Acatar la Constitución 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Secretaría de Movilidad de Villavicencio.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.



MEDIOS DE CONTACTO

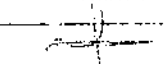
Para que usted como ciudadano pueda ejercer su derecho la Secretaría de Movilidad de Villavicencio cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Entidad y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

- Atención Presencial, en la Calle 37 No.19c-20 Jordán Paraíso, en el horario de lunes a viernes de 07:30am a 12:00m y de 02:00pm a 05:00pm.
- Radicación de correspondencia, derechos de petición y/o documentos en general de lunes a viernes de 08:00am a 04:00pm jornada continua.
- Telefónica, a través del conmutador 6714670.
- Vía correo electrónico, a las direcciones de correo electrónico movilidad@villavicencio.gov.co
- PQRDS del servicio de transporte público a través de la aplicación VILLAMOV.

Publíquese y cúmplase,



IVAN HUMBERTO BAQUERO SUSA
SECRETARIO DE MOVILIDAD
ALCALDIA DE VILLAVICENCIO

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FRMA
Reviso: Carolina Herrera Tibaná	Asesora Jurídica Externa	
Elabora: Christian Felipe Cubides Ruiz	Asesor Despacho	