

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	CODIGO: PA01-GD-FO-001
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	VERSION: 01-2015
	<b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>	Página 1 de 3

Villa del Rosario, 30 de enero del 2025

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

### Respetados Ciudadanos

DATRANS está comprometido a brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los clientes.

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.

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

#### 1) DERECHOS:

DATRANS, está comprometido en reconocer sus derechos y generar confianza al garantizar su derecho:

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas 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.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- 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.
- A presentar los recursos conforme a la norma establecida y al Código Contencioso Administrativo

**Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATRANS)**

[www.datransdevilladelrosario.com.gov](http://www.datransdevilladelrosario.com.gov) Email: [datrans@datransvilladelrosario.gov.co](mailto:datrans@datransvilladelrosario.gov.co)

Teléfono 3508100730 Carrera 7ª #10-40 B. Lomitas Autopista internacional

	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	CODIGO: PA01-GD-FO-001
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	VERSION: 01-2015
	<b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>	Página 2 de 3

- 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.

## 2) DEBERES:

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:

- 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.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de DATRANS
- Mantener actualizada su información de contacto.
- Acatar la Constitución y las leyes.

Los procesos de DATRANS trabajan unidos y orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la entidad; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

## 3) CANALES DE ATENCIÓN

Para que usted como ciudadano pueda ejercer su derecho, DATRANS 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:

Las respuestas a las peticiones se realizarán atendiendo lo establecido en la reglamentación y procedimientos con los cuales se regula el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en Datrans. Con el número de radicado puede realizar el seguimiento de su petición, queja, reclamo y sugerencia en Datrans.

 <p><b>DATRANS:</b> Departamento Administrativo de Transporte y Tránsito de Villa del Rosario</p>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	CODIGO: PA01-GD-FO-001
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	VERSION: 01-2015
	<b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>	Página 3 de 3

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	Atención personal	Carrera 7ª #10-40 B. Lomitas Autopista internacional	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 6:00pm. Y los Sabados de 8:00 am a 12 del medio día.	Se presta la atención personalizada de trámites y servicio al público.
	ventanilla de correspondencia	Carrera 7ª #10-40 B. Lomitas Autopista internacional	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 6:00pm	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se brinda información de trámites y servicios de manera personalizada y se contacta con los servidores públicos y/o contratistas de acuerdo a la consulta, solicitud, queja o reclamo.</li> <li>•Se recibe, se radica y direccionan las solicitudes escritas de los usuarios.</li> </ul>
<b>ATENCIÓN VIRTUAL</b>	Página web	<a href="https://www.datransvilladelrosario.gov.co">https://www.datransvilladelrosario.gov.co</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas no obstante los requerimientos registrados por este medio se gestionan en días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias las cuales se integran nuestro sistema de gestión documental
	Correo electrónico	<a href="mailto:datrans@datransvilladelrosario.gov.co">datrans@datransvilladelrosario.gov.co</a>	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas no obstante los requerimientos registrados por este medio se gestionan en días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias las cuales se integran a nuestro sistema de gestión documental
	Línea Whastapp de atención al usuario	3158652272	Se encuentra activo los días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 6:00pm	Se da información de servicios y sobre cobro coactivo de cartera
<b>BUZÓN DE SUGERENCIAS</b>	Buzón de sugerencias	Carrera 7ª #10-40 Barrio Lomitas Autopista internacional	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 6:00pm	Se reciben peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias las cuales se integran nuestro sistema de gestión documental

Cordialmente.

  
**GUSTAVO ANDUQUIA**  
 Director General (E)

Departamento Administrativo de Transporte y Tránsito de Villa del Rosario.

Proyectó: Angela Johanna Duran Rivera - (Asesor Administrativo)

**Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATRANS)**  
[www.datransdevilladelrosario.com.gov](http://www.datransdevilladelrosario.com.gov) Email: [datrans@datransvilladelrosario.gov.co](mailto:datrans@datransvilladelrosario.gov.co)  
 Teléfono 3508100730 Carrera 7ª #10-40 B. Lomitas Autopista internacional