

CARTA DE TRATO DIGNO

A USUARIAS Y USUARIOS





Estimada ciudadanía, grupos de valor e interés:

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT) es la entidad encargada de planear el desarrollo de la infraestructura de transporte de manera coordinada con los demás agentes del sector para promover la competitividad, conectividad, movilidad y desarrollo en el territorio nacional; además se encarga de consolidar y divulgar la información requerida para formular políticas de infraestructura de transporte del país.

La Unidad, a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas. Es así como, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la entidad tiene el compromiso de manifestarle los derechos a sus grupos de valor e interés, además de especificarles los canales de atención a los que pueden acudir para que los mismos sean garantizados.

Por lo anterior, invitamos a la ciudadanía en general a conocer sus derechos y deberes, así como los canales dispuestos para su atención.



Derechos de los peticionarios

- A ser tratados con respeto, amabilidad y consideración.
- A ser tratados con igualdad, sin ser discriminados por ninguna causa.
- A ser atendidos siempre que hubieren ingresado a las instalaciones dentro del horario de atención establecido.
- A que se garantice la protección a la reserva de su información.
- A 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, si se trata de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- A que puedan contar con espacios idóneos para la atención cómoda y ordenada.
- A conocer, salvo estricta reserva legal, el estado de sus solicitudes y obtener copias de documentos a su costa.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, así como a obtener información correcta y actualizada sobre los requisitos que las normas vigentes exigen para adelantar cualquier actuación ante la UPIT.
- A recibir respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados.
- A recibir oficialmente las disculpas en caso de errores cometidos por la entidad.
- A cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.



Deberes de nuestros peticionarios

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, respecto de toda actuación ante la UPIT.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los colaboradores de la UPIT.
- Solicitar documentos o servicios de forma oportuna y respetuosa.
- Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que imponen las normas sobre los servicios y solicitudes.
- Sugerir mejoras a los procesos de servicio e informar los errores que se detecten, de forma fundamentada.
- Seguir los procedimientos de atención establecidos por la UPIT para cada servicio o procedimiento.
- Mantener la confidencialidad que se solicite con relación a las condiciones del servicio.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular, pero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

Canales de atención

Electrónicos

Son aquellos medios electrónicos dispuestos por la UPIT, a través de los cuales se pueden formular las solicitudes.

- Formulario electrónico dispuesto en la página web (<https://upit.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/>)
- Correo electrónico designado para la atención de derechos de petición de información: servicioalciudadano@upit.gov.co
- Correo electrónico designado para la atención de quejas y denuncias relacionadas con corrupción: linea.anticorrupcion@upit.gov.co, el cual es administrado por la Secretaría General – Control Disciplinario Interno.

Escrito

Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo y formulario electrónico. Los envíos físicos pueden hacerse a la **Av. calle 26 #57-83 torre 8, piso 16**, Bogotá, D. C. – Colombia.

Presencial

Hace referencia a los medios de contacto directo con el profesional de Servicio al Ciudadano en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a las solicitudes que se pueden realizar en la UPIT o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Telefónico

Medio de comunicación verbal a través del cual se pueden formular las solicitudes, las cuales serán recibidas en la Secretaría General y relacionadas por el profesional de Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Redes sociales

Son estructuras que intercomunican y conectan a personas, instituciones, marcas, utilizando plataformas digitales desde Internet. La UPIT cuenta con cinco (5) redes sociales: X, Facebook, YouTube, Instagram y LinkedIn. Para para la UPIT representan una gran oportunidad para comunicar sus temas misionales a todos los grupos de valor, avanzando en el posicionamiento de la imagen institucional en escenarios digitales.

 @UPIT_Col

 @upit_col

 @upit_col

 upit-col

 UPITcol





UPIT

