



# Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte



## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DE LA UPIT 2025





Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte



<b>Área que proyecta:</b> Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Versión:</b> 02	<b>Nombre documento:</b> Carta de Trato Digno	<b>Fecha:</b> <b>Febrero de 2025</b>
---	-----------------------	--	---

## **Carta de Trato Digno**

Este documento contiene los derechos y deberes de todos sus grupos de valor e interés, así como los canales dispuestos para su atención

### **Autores**

Secretaría General - Relacionamiento con la Ciudadanía.

**Bogotá – Colombia. Febrero 2025**



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

<b>Área que proyecta:</b> Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Versión:</b> 02	<b>Nombre documento:</b> Carta de Trato Digno	<b>Fecha:</b> Febrero de 2025
---	-----------------------	--	----------------------------------

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DE LA UPIT .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CANALES DE ATENCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DERECHOS DE LOS PETICIONARIOS .....</b>	<b>7</b>
<b>4. DEBERES DE NUESTROS PETICIONARIOS .....</b>	<b>8</b>
<b>5. DEBERES DE LAS AUTORIDADES.....</b>	<b>9</b>



<b>Área que proyecta:</b> Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Versión:</b> 02	<b>Nombre documento:</b> Carta de Trato Digno	<b>Fecha:</b> Febrero de 2025
---	-----------------------	--	----------------------------------

## 1. CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DE LA UPIT

Respetados ciudadanos, ciudadanas, grupos de valor e interés:

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte - UPIT, 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 UPIT tiene el compromiso de manifestarle los derechos a sus grupos de valor e interés, así como de manera respetuosa, sin distinción alguna garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los canales de atención.

Con base en lo indicado, presentamos la Carta de Trato Digno que contiene los derechos y deberes de todos sus grupos de valor e interés, así como los canales dispuestos para su atención:

## 2. CANALES DE ATENCIÓN

### Canales Virtuales

- Formulario electrónico dispuesto en la página web para radicar PQRSD <https://controldoc.upit.gov.co/ControlDocPQRS/Formulario>
- Correo electrónico designado para la atención de derechos de petición de información [servicioalciudadano@upit.gov.co](mailto:servicioalciudadano@upit.gov.co)
- Correo electrónico designado para la atención de quejas y denuncias relacionadas con corrupción [linea.anticorrupcion@upit.gov.co](mailto:linea.anticorrupcion@upit.gov.co).
- Formulario para reportar denuncias por soborno dispuesto en la pagina web <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=2aAC6NaDUkucvF>





Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

<b>Área que proyecta:</b> Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Versión:</b> 02	<b>Nombre documento:</b> Carta de Trato Digno	<b>Fecha:</b> <b>Febrero de 2025</b>
---	-----------------------	--	---

Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal <https://controldoc.upit.gov.co/ControlDoc#Ingresar>

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Para realizar los trámites y acceder a la información de la UPIT NO necesita intermediarios.
- Las PQRSD, trámites y servicios, se deben realizar a través de los diferentes canales de atención relacionados con anterioridad.
- Recuerde, los correos electrónicos la UPIT terminan únicamente en @UPIT.gov.co, si a su bandeja de entrada llega uno diferente, denuncie a las autoridades competentes, puede ser un virus o una estafa.
- Toda petición que radique debe contar por lo menos con la siguiente información:
  - ✓ Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
  - ✓ Nombres y apellidos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad.
  - ✓ Los datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso de dar respuesta a su petición, incluya su correo electrónico (revise que esté correctamente escrito).
  - ✓ Escribir el objeto de la petición de manera clara y concreta.
  - ✓ Describir las razones en que se apoya su solicitud.
  - ✓ Adjunte la relación de documentos que acompañan su PQRSD y revise que los documentos estén completos.

---

**Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte**

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3, Bogotá D.C., Colombia  
Teléfono: (+57) 601 917 2230



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

<b>Área que proyecta:</b> Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Versión:</b> 02	<b>Nombre documento:</b> Carta de Trato Digno	<b>Fecha:</b> <b>Febrero de 2025</b>
---	-----------------------	--	---

- ✓ Firmar el documento por parte del solicitante, cuando sea necesario, en caso de ser una solicitud física y que la persona no sepa firmar, se acepta huella del solicitante.

A continuación, invitamos a la ciudadanía en general a conocer sus derechos y deberes, con el objetivo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

### **3. DERECHOS DE LOS PETICIONARIOS**

- Ser tratado con el respeto, amabilidad y diligencia.
- A ser tratado con igualdad, sin ser discriminados por ninguna causa.
- Ser atendido siempre que hubiere ingresado a las instalaciones dentro del horario de atención establecido.
- A que se garantice la protección a la reserva de su información.
- 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.
- Que puedan contar con espacios idóneos para la atención cómoda y ordenada.
- Conocer, salvo estricta reserva legal, el estado de sus solicitudes y obtener copias de documentos a su costa.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

---

#### **Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte**

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3, Bogotá D.C., Colombia  
Teléfono: (+57) 601 917 2230



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

<b>Área que proyecta:</b> Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Versión:</b> 02	<b>Nombre documento:</b> Carta de Trato Digno	<b>Fecha:</b> Febrero de 2025
---	-----------------------	--	----------------------------------

- Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, así como obtener información correcta y actualizada sobre los requisitos que las normas vigentes exigen para adelantar cualquier actuación ante la UPIT.
- Obtener un radicado de su petición para que conozca el estado del trámite o servicio solicitado.
- Recibir respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
  - b) Petición de copias: 10 días hábiles
  - c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
  - d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
  - e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
  - f) Peticiones de información 10 días hábiles
- Recibir información precisa y con lenguaje claro que dé respuesta de fondo a las diferentes solicitudes presentadas.
  - Recibir oficialmente las disculpas en caso de errores cometidos por la entidad.
  - Exigir la confidencialidad de su información en el marco de las normas que establecen la reserva legal.
  - Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

#### **4. DEBERES DE NUESTROS PETICIONARIOS**

- Acatar la Constitución y las Leyes.
- Obrar respecto de toda actuación ante la Unidad conforme al principio de buena fe.

---

#### **Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte**

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3, Bogotá D.C., Colombia  
Teléfono: (+57) 601 917 2230





Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte

<b>Área que proyecta:</b> Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Versión:</b> 02	<b>Nombre documento:</b> Carta de Trato Digno	<b>Fecha:</b> <b>Febrero de 2025</b>
---	-----------------------	--	---

- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los colaboradores de la UPIT.
- Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que imponen las normas respecto de los servicio y solicitudes.
- Sugerir mejoras a los procesos de servicio e informar los errores que detecte, en forma fundamentada.
- Seguir los procedimientos de atención establecidos por la UPIT para cada servicio o procedimiento.
- Mantener la confidencialidad que se le solicite con relación a las condiciones del servicio.
- No pagar a intermediarios por trámites ante las diferentes entidades del Estado porque estos son gratuitos.
- Denunciar cualquier hecho irregular que suceda en el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas de la entidad.
- El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

## 5. DEBERES DE LAS AUTORIDADES

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

---

### Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3, Bogotá D.C., Colombia  
Teléfono: (+57) 601 917 2230



Unidad de Planeación de  
Infraestructura de Transporte



<b>Área que proyecta:</b> Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Versión:</b> 02	<b>Nombre documento:</b> Carta de Trato Digno	<b>Fecha:</b> <b>Febrero de 2025</b>
---	-----------------------	--	---

- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen por cualquiera de los canales de atención en los términos contemplados por la ley.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



# Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte



**iPlaneamos la infraestructura de transporte  
del país que soñamos!**

[www.upit.gov.co](http://www.upit.gov.co)

[servicioalciudadano@upit.gov.co](mailto:servicioalciudadano@upit.gov.co)

Dirección: Av Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3

Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: (+57) 601 917 2230