



Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DE LA UPIT 2025





**Unidad de Planeación de
Infraestructura de Transporte**

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

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

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

TABLA DE CONTENIDO

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



Unidad de Planeación de
Infraestructura de Transporte

Área que proyecta: Relacionamiento con la Ciudadanía	Versión: 02	Nombre documento: Carta de Trato Digno	Fecha: 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
- Correo electrónico designado para la atención de quejas y denuncias relacionadas con corrupción 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

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

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

[YqBO0wtcCoT5Rax3RIimvntmDmzMFUNjVKUUtUUjZNRUJRNkJSVEVRWUg5T0tPni4u&route=shorturl](https://www.google.com/maps/place/Unidad+de+Planeación+de+Infraestructura+de+Transporte/@4.6105556,-76.6105556,15z/data=!3m1!1e3!3m2!1sYqBO0wtcCoT5Rax3RIimvntmDmzMFUNjVKUUtUUjZNRUJRNkJSVEVRWUg5T0tPni4u&route=shorturl)

Canal Presencial

En nuestra oficina ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. Calle 26 #57-83 Torre 7, Piso 3, se podrán radicar los documentos, así como las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua de lunes a viernes en el horario de 08:00 a.m. a 04:30 p.m.

Canal Telefónico

Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre servicios de competencia de la UPIT, la Línea de servicio habilitada para la ciudadanía es +57 (601) 917 22 30 en jornada continua de lunes a viernes en el horario de 08:00 a.m. a 04:30 p.m.

Redes sociales

La UPIT cuenta con cinco redes sociales: X, Facebook, YouTube, Instagram y LinkedIn; para la Unidad representa una gran oportunidad para que la entidad comunique 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

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

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

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

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

- ✓ 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

Área que proyecta: Relacionamiento con la Ciudadanía	Versión: 02	Nombre documento: Carta de Trato Digno	Fecha: 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

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

- 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

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

- 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

servicioalciudadano@upit.gov.co

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

Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: (+57) 601 917 2230