



Carta de trato digno a la ciudadanía v.2

Este documento tiene como finalidad fortalecer la interacción del Ministerio de Transporte y el compromiso de los servidores públicos y colaboradores de la entidad para brindar un trato respetuoso, equitativo, cálido, considerado, amable y sin ningún tipo de distinción, para brindar a la ciudadanía y grupos de interés un servicio con calidad y oportunidad a través de los canales de atención oficiales del ministerio.

Basados en la Ley 1437 de 2011, artículos 5, 6 y 7, damos a conocer derechos y deberes de la ciudadanía y deberes de las autoridades.

Conozca **SUS DERECHOS**

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio de comunicación con el que cuente la entidad sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que la normatividad exija haciendo uso de los diferentes canales de atención de la entidad.

Lo anterior también podrá ser realizado a través de cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, 24 horas al día 7 días a la semana.

2. Conocer, a menos que exista reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite así como obtener copias, cuyo costo será asumido por la ciudadanía.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la

consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. 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.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



Conozca **SUS DEBERES**

- 1.** Cumplir con la Constitución y las leyes.
- 2.** Obrar de acuerdo al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3.** Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4.** Tratar respetuosamente a los colaboradores del Ministerio de Transporte.
- 5.** El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Sin embargo podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

DEBERES de las autoridades

- 1.** Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 2.** Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- 3.** Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- 4.** Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
- 5.** 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.
- 6.** Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.
- 7.** Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- 8.** Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- 9.** Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- 10.** Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



CANALES de atención

La ciudadanía nacional o extranjera, puede ser atendida o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) a través de los canales de atención que el Ministerio de Transporte, sin necesidad a intermediarios y de manera gratuita.

A continuación detallamos cada uno de ellos:



Telefónico:



Son todos los medios oficiales que permiten a los usuarios comunicarse con el Ministerio a través de su teléfono fijo o celular:

1. Desde Bogotá o el exterior: (+57 601) 324 0800 opción 1
2. Gratuito nacional: 01 8000 112042
3. línea de transparencia: 01 8000112042.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.



Virtual:

Estos medios permiten a los usuarios comunicarse con el Ministerio a través de su computador o teléfono celular:

Videollamada



Ingrese a www.mintransporte.gov.co, seleccione la opción *Servicios y Consultas en Línea > Agendamiento* o a través del enlace <https://bit.ly/2UFTeTf>.

Podrá asignar su cita de acuerdo con la disponibilidad de agenda.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm.

Este agendamiento está disponible a nivel nacional.



Chat



Por medio de este canal se brinda una atención de primer nivel, mediante envío y recepción de mensajes.

Se puede acceder a través de la página web www.mintransporte.gov.co en la opción “Hable con nosotros”.

El horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Radicación portal web



Ingrese a www.mintransporte.gov.co, seleccione la opción *Servicio al Ciudadano > Radicar PQRS* o a través del enlace:

<https://mintransporte.powerappsportals.com/>

Correo electrónico



servicioalciudadano@mintransporte.gov.co, a vuelta de correo recibirá una notificación con el número de radicado de su PQRS.



Presencial:

Si su solicitud no fue posible resolverla a través del canal virtual, se brindará atención presencial de requerimientos, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y trámites en general, previa solicitud de cita. para solicitarla, puede hacerlo través de la página web del Ministerio de Transporte en el siguiente enlace <https://bit.ly/2UFTeTf>

Horarios de atención canal presencial:

Sede Central: el horario de atención presencial será de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes jornada continua.



Direcciones territoriales: la atención se brinda días lunes, miércoles y viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm.

Inspecciones fluviales: la atención será de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y 1:00 pm. a las 4:00 p.m. Excepto para la inspección fluvial de Puerto Asís, cuyo horario de atención es 8:00 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm.

TENGA EN CUENTA *lo siguiente:*

1. Para realizar los trámites y acceder a los servicios que presta el Ministerio de Transporte NO necesita intermediarios.
2. Las PQRSD, trámites y servicios, se deben realizar a través de los diferentes canales de atención relacionados con anterioridad.
3. Recuerde, los correos electrónicos del Ministerio de Transporte terminan únicamente en @mintransporte.gov.co, si a su bandeja de entrada llega uno diferente, denuncie a las autoridades competentes, puede ser un virus o una estafa.
4. Todas las PQRSD que radique deben contar con la siguiente información:
 - *Nombre de la autoridad a la que se dirigen* – Ministerio de Transporte y la dependencia a la que va dirigido.
 - *Escribir el objeto de la petición* de manera clara y concreta.
 - *Describir las razones* en que se apoya su solicitud.
 - *Escribir los nombres y apellidos completos* del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad del solicitante.
 - *Escribir 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).
 - *Adjunte la relación de documentos* que acompañan su PQRSD y revise que los documentos estén completos.
 - *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.

Algunos trámites tienen costo, antes de pagarlos confirme bien los valores, cuentas bancarias oficiales, documentación necesaria para realizar el trámite, pasos, plazos, normatividad, entre otros. Estos requisitos los puede consultar en nuestro portal web

<https://www.mintransporte.gov.co>.

No realice consignaciones a favor de particulares, solo haga uso de las cuentas bancarias autorizadas.

**TÉRMINOS** *de atención de solicitudes*

Tipología documental	Términos para la respuesta Res. 1245 de 2019 (días hábiles)
Derecho de petición de interés general o particular	15
Solicitud o petición de documentos e información.	10
Denuncia	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Consultas	30
Felicitación	15

Los términos aquí enunciados también están basados en la *Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*, *Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* y **Resolución 1245 de 2019** “Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones”.

Si es víctima de hurto (en todas sus modalidades), estafa, falsedad en documento público y privado, delitos informáticos, material con contenido de explotación sexual infantil y extorsión, usted puede denunciar de manera virtual en **ADenunciar** de la Fiscalía General de la Nación o en los canales de atención que esta entidad tenga a su disposición.

A través del siguiente enlace los puede consultar:

<https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/donde-y-como-denunciar/>