

20
26

Carta de Trato Digno a la ciudadanía



Estimados ciudadanos

Sistema Integrado de Transporte
de Valledupar - SIVA SAS

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar - SIVA SAS en cumplimiento de la normatividad y dentro del marco de su visión, busca el mejoramiento continuo de procesos y el uso eficiente de recursos, con el fin de brindar un servicio de transporte público eficiente y de calidad que responda a las necesidades y expectativas del municipio de Valledupar.

Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Derechos

1

Ser tratados con respeto y dignidad.



2

Presentar peticiones de manera verbal y escrita u otros medios de comunicación, sin necesidad de apoderados.



3

Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: **www.siva.gov.co**



4

Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.



5

Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.



6

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.



7

Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.



8

Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrá prioridad en el turno.



9

Exigir la confidencialidad de su información.



10

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



11

Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho.



12

Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



Deberes

1

Cumplir la Constitución Política y las leyes.



2

Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.



3

Ejercer con responsabilidad sus derechos.



4

Tratar respetuosamente a los servidores públicos.



5

Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.



6

Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.



7

Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.



Canales de atención

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

Canales de atención:

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del SIVA a través de nuestro canal telefónico así:

Líneas de servicio a la ciudadanía: (605) 5898302 - 314 303 4175 (Matildelina)
Línea anticorrupción: (605) 5898302
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m a 5:00 p.m.

Canal presencial:

Se realiza atención presencial a través del punto de Servicio ubicado en la **Calle 78 #38-50** en la ciudad de Valledupar. Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

Canal virtual:

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web: Portal web www.siva.gov.co dando clic en el menú de **“Atención Ciudadana”**, ingrese al submenú de **“PQRS”**, y llena el formulario según sea su queja. Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a ventanillaunica@siva.gov.co

Canal virtual:

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la **Calle 78 #38-50, Valledupar-Cesar.**

RECUERDE:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención a cualquier otro medio idóneo aprobado por el SIVA.
- Los trámites y servicios del SIVA son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:
 - Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
 - Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
 - Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
 - Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
 - Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo para dar respuesta a su petición.
 - Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos. Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).