CARTA DE
TRATO DIGNO

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE
D E V A L L E D U P A R

Estimados ciudadanos:

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar – SIVA SAS es la empresa Sistema Integrado de Transporte de Valledupar -SIVA S.A.S.- 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.

Los invitamos a conocer sus derechos:

1. Ser tratado con respeto y dignidad
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y 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 demedios 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 tendrán 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 las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Conozca sus 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 deatención 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) 5726613 - 5898302 - 314 303 4175
Línea anticorrupción: (605) 5898302
Horario de atención: Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
Viernes: Jornada continua de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Canal Presencial

Se realiza atención presencial a través del Punto de Servicio ubicado en la Calle 28 No. 6a-15, 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 Escrito

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 28 No. 6a-15 Valledupar-Cesar.

RECUERDE:

- **Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por el SIVA.**
- **Los trámites y servicios del SI VA 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 electrónico 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).