



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

DES-OT007

VERSIÓN

02

Fecha de Emisión:
27/11/2015

Estimados usuarios:

Un saludo respetuoso de parte de la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja.

En cumplimiento a lo establecido en el Numeral 5°, Artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja – Santander, expide la Carta de Trato Digno al Usuario, con el propósito de fortalecer la interacción de la ITTB con los usuarios y la ciudadanía, y comprometernos como servidores públicos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

En atención a lo enunciado, nos comprometemos a garantizar de manera efectiva y cierta, el ejercicio de los:

DERECHOS DE NUESTROS USUARIOS:

1. Ser tratado con respeto y con la consideración debida a la dignidad de la persona y a exigir de los funcionarios el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplen funciones administrativas.
2. Presentar peticiones respetuosas de manera verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
3. Recibir atención ordenada de las peticiones, quejas, denuncias o consultas.
4. Responder por todos los requerimientos ciudadanos que se presenten vía fax, telefónicamente o por los medios electrónicos y/o virtuales disponibles en la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja
5. Recibir orientación para la adecuada gestión de sus trámites y exigir el cumplimiento del objeto misional de la ITTB.
6. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
8. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a recibir de éstas información sobre los resultados obtenidos y las decisiones tomadas.
9. Cualquier otro derecho que reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Acatar las Leyes y la Constitución Política.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de aportar a sabiendas, declaraciones o documentos con contenidos contrarios a la realidad.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y colaboradores de la ITTB.

CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO:

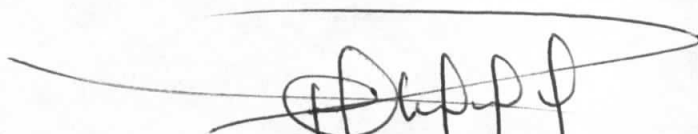
Los canales de comunicación, que la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	Sede Inspección de Tránsito y Transporte	Carrera 2 No 50 – 25 Sector Comercial. Profesional de Atención al usuario.	De lunes a jueves: 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm. El día viernes: 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00.
	Guardia de Tránsito	Calle 52 No 1-116	De lunes a Domingo 24 horas al día.
CORRESPONDENCIA	Radicación en la Secretaría de la Dirección	Carrera 2 No 50 – 25 Sector Comercial. Oficina Secretaría de la Dirección	De lunes a jueves: 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm. El día viernes: 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00.
BUZÓN DE SUGERENCIAS	Caja de madera como buzón de sugerencias, ubicada en el primer piso, con formatos disponibles. Apertura semanal.	Carrera 2 No 50 – 25 Sector Comercial. Primer piso	De lunes a jueves: 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm. El día viernes: 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00.
TELEFÓNICO	Dirección: 6214599 Financiera: 6223470 Sistemas: 6021932 Ejecuciones Fiscales: 6113142 Guardia: 6228685 Matriculas: 6021930		De lunes a jueves: 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm. El día viernes: 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00.
ELECTRÓNICO. Página Web	www.transitobarrancabermeja.gov.co	A través del link contáctenos/ciudadanos / realice su PQR	Permanentemente 24 horas al día
ELECTRÓNICO. Correo electrónico	ittb@transitobarrancabermeja.gov.co		Permanentemente 24 horas al día

MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN Y TÉRMINOS PARA RESOLVER.

La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, atenderá las distintas modalidades del derecho de petición de conformidad con lo dispuesto por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; acorde con lo de finido en el Procedimiento Interno de la ITTB: Procedimiento para el manejo de los Derechos de Petición JUR-PR001.

Para la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja su opinión es importante; por tal motivo nos interesa conocer sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones en relación al servicio prestado por nuestros colaboradores, con el objeto de identificar oportunidades de mejoramiento que nos permitan mejorar la percepción del servicio.



José Agustín Quecho Angarita

Director de la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja