

Estimados Usuarios:

El Instituto de Tránsito y Transporte de Acacias, atendiendo a los derechos constitucionales y lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), y con el fin de establecer una relación directa con la ciudadanía, garantizar los derechos constitucionales y legales la entidad presenta **LA CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**, con este documento la entidad se compromete a vigilar que el trato a todos sus usuarios sea equitativo, respetuoso, empático y sin discriminación alguna, orientado a la prestación de un servicio de calidad y oportunidad a través de los canales de atención dispuestos así:



Presencial:



En nuestras oficinas,
ubicadas en el municipio de Acacias en la calle
15 a N° 31 – 24 Barrio Bachué,
en jornada continua de 7:15 a.m a 3:15 p.m
de lunes a viernes.

Telefónico:



A través de las líneas telefónicas
fija (8) 657 47 14 y celular 321 476 22 68

Redes sociales:



Escrito:



Página web:

www.transitoacacias.gov.co

correo electrónico:

contactenos@transitoacacias.gov.co

Página de Facebook:

<https://www.facebook.com/TransitoYtransporteAcacias>

Twitter:

<https://twitter.com/TransitoAcacias>

Instagram:

<https://www.instagram.com/transito.acacias/?hl=es-la>

A través de la ventanilla única de correspondencia ubicada en la calle 15 a No 31-24 podrá radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción de los funcionarios de la entidad, o mediante el formato virtual dispuesto para los usuarios en la página web <https://www.transitoacacias.gov.co/contacto>

**En el Instituto de Tránsito y Transporte de Acacias,
usted tiene derecho a:**

1. Ser tratado con el respeto, igualdad, imparcialidad y consideración.
2. Obtener información actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación.

3. Conocer la información que repose en los registros y archivos del Instituto de Tránsito y Transporte de Acacías – ITTA, a solicitar y recibir copias a su costa, salvo en los documentos que tengan reserva legal.

4. Ser tratado con dignidad y a exigir de los servidores del Instituto de Tránsito y Transporte de Acacías – ITTA el cumplimiento de sus responsabilidades.

5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

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

6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

7. 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 de Colombia.

8. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o 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. Que sus datos sean tratados con confidencialidad.

Correlativamente con los derechos que les asisten, es fundamental que usted conozca sus deberes:

1. Acatar la constitución y las leyes.

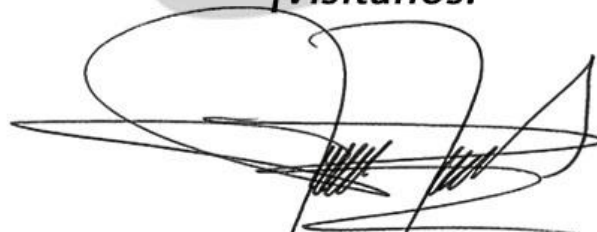
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos del Instituto de Tránsito y Transporte de Acacias.

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

¡Visítanos!



CARLOS HUMBERTO CASTILLO DAZA

Director Instituto de Tránsito y Transporte de Acacias



EL INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE, SU AMIGO EN LA VÍA

