



Carta de Compromiso a la Ciudadanía

Tomado de: Manual de Servicio a la Ciudadanía. Capítulo 5, numeral 5.7. Aprobado octubre de 2022.

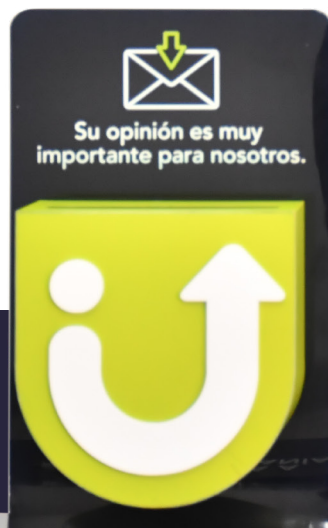
Deberes y derechos de la ciudadanía

En Concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, (Ley 1437 de 2011) y tomando como base el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, se establece la presente carta de compromiso a la ciudadanía, en la que se señalan los derechos y deberes de la ciudadanía, así como los diferentes canales de comunicación habilitados por la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá a través de la Concesión en el marco de la prestación de los servicios administrativos del Registro Distrital Automotor (RDA), del Registro Distrital de Conductores (RDC) y el Registro Distrital de Tarjetas de Operación (RTO), estipulados en el contrato de concesión 2021-2519.

Servicios que la concesión administra, dando cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la normativa vigente, asegurando además la eficiencia, innovación tecnológica, seguridad y calidad, soportados en un equipo humano idóneo, especializado y comprometido, dando como resultado una experiencia de servicio satisfactoria para la ciudadanía, que reconoce y garantiza los derechos constitucionales de todas las personas naturales y jurídicas.

En este sentido, la Concesión trabaja para mejorar cada vez más la calidad de los servicios prestados dando respuestas consistentes y oportunas a los requerimientos y trámites que se reciben para cada uno de los registros concesionados.

Contrato de Concesión
No. 2021-2519 de 2021.



DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- A recibir atención oportuna, eficiente y de calidad sin importar las limitaciones de movilidad, habla o escucha.
- A participar activamente de los procesos de transformación de la VUS por medio de los canales autorizados.
- A obtener información, orientación y respuestas claras de forma gratuita sobre las PQRD instauradas a través de los canales de atención y en los tiempos establecidos por la ley.
- A solicitar y recibir información de manera confidencial y obtener copia de la misma, en cumplimiento de los términos legales.
- Recibir un buen trato, sin discriminaciones de raza, color, sexo, nacionalidad, idioma, religión, cultura, etnia, orientación sexual, opinión política o jurídica, situación económica, atributos físicos o cualquier otra condición.
- A solicitar aclaración, actualización o rectificación de los datos contenidos en la base de datos de la VUS.
- A realizar los trámites ante la VUS establecidos en los procedimientos y sin intermediarios.



- A ser informado y notificado sobre las actuaciones y recursos administrativos a que haya lugar, cuando se incurra en una falta a la normatividad de tránsito y transporte.
- Al acceso de la información de interés general, su divulgación activa y la posibilidad de consulta a través de los canales de comunicación habilitados.
- A acceder a espacios adecuados para la atención o prestación del servicio a la ciudadanía en condiciones de comodidad, seguridad y aseo y accesibilidad universal.
- A realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, derechos de petición, felicitaciones y denuncias.

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- Cumplir con los requisitos establecidos para realizar los trámites y servicios de la VUS.
- Respetar y cumplir la constitución, las leyes, reglamentos y de más normatividades para adelantar trámites o solicitar servicios de la VUS.
- Respetar al personal de la VUS en su condición de prestador de los trámites y servicios concesionados por la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá.
- Garantizar el uso adecuado de la información y documentos suministrados por la VUS, en especial aquellos que tienen carácter reservado y confidencial.
- Conocer la normatividad referente a los trámites y servicios con el objeto de dar cumplimiento y evitar sanciones.
- Obrar de acuerdo al principio de la buena fe, abstenerse de retrasar las actuaciones administrativas y de oficio así como aportar declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Dar un trato respetuoso a los colaboradores de la VUS.
- Garantizar el uso adecuado de la información y documentos suministrados por la VUS, en especial aquellos que tienen carácter reservado y confidencial.

NO SE DEBE

- Ejercer violencia en contra del colaborador de la VUS para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o realizar uno contrario a sus deberes.
- Invocar influencias reales o simuladas, así como intimidar con palabras temerarias para obtener cualquier tipo de beneficio del colaborador de la VUS o para privilegiar la prestación de un trámite o servicio.
- Ofrecer al colaborador de la VUS remuneración o cualquier tipo de compensación en dinero o especie, debido al servicio prestado por la VUS.





VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS

Contrato de Concesión No. 2021-2519 de 2021.

Para más información o asesoría comunícate a la línea de atención al ciudadano **(601) 291-6999** o realiza una solicitud de información a través del formulario 'Contáctenos' del siguiente enlace **www.ventanillamovilidad.com.co/contactenos**.

¡Eficiente, ágil y segura!

Encuéntranos en:



@ventanillamovilidad



VentanillaMovilidad



VentanillaMov



@ventanillamovilidad



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD

