

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

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 trato digno al usuario, en la que se señalan los derechos y deberes de los usuarios, así como los diferentes canales de comunicación habilitados por la Secretaría Distrital de Movilidad a través de la Ventanilla única de servicios-VUS, 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 Ventanilla única de servicios -VUS 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 el usuario, que reconoce y garantiza los derechos constitucionales de todas las personas naturales y jurídicas.

En este sentido, la Concesión, Ventanilla única de servicios -VUS 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.

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Conocer de forma oportuna la información sobre la localización, horarios de atención y servicios prestados por la Concesión Ventanilla única de servicios -VUS en los diferentes puntos y canales de atención al usuario.
- Conocer la información y requisitos para la radicación de los trámites del RDA. RDCy RTO prestados por la Ventanilla única de servicios -VUS.
- Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio a la ciudadanía, acorde con la condición y estado que presente el ciudadano en el momento de acceder a la atención.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y las normas existentes.
- Acceder a canales formales, provistos por la concesión Ventanilla única de servicios -VUS, para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta a las mismas de forma oportuna y en los términos de ley.



## DEBERES DE LOS USUARIOS

- Actuar de forma transparente y obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones adelantadas ante la concesión Ventanilla única de servicios -VUS, y aportar de manera voluntaria y oportuna información veraz, la concesión Ventanilla única de servicios -VUS, en el marco del servicio.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la concesión Ventanilla única de servicios -VUS.
- Elevar solicitudes y requerimientos de la concesión Ventanilla única de servicios -VUS, en las condiciones establecidas en la ley.
- Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales, en el marco de los servicios prestados por la Ventanilla única de servicios -VUS.

## CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

- **Cálido y Amable.** Los ciudadanos recibirán la atención del servicio solicitado, de una manera cortés, gentil y sincera, con la importancia que se merece y teniendo especial consideración de su condición humana, denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
- **Rápido.** El servicio será ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- **Respetuoso, digno y humano.** El servicio será imparcial e igualitario, reconociendo a los ciudadanos en su calidad de seres humanos con diferencias, intereses, necesidades y cualidades particulares.
- **Efectivo.** El servicio responderá a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen en las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- **Confiable.** El servicio se presta asegurando que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.