# CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA MOVILIDAD FUTURA S.A.S

Respetados Ciudadanos.

**MOVILIDAD FUTURA S.A.S** está comprometido a brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los clientes.

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

## DERECHOS:

**MOVILIDAD FUTURA S.A.S**, se compromete a respetar y reconocer los derechos de los ciudadanos y generar confianza al garantizar los derechos:

♣ A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
♣ A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
♣ A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
♣ A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
♣ A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
♣ A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
♣ 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.
♣ A presentar los recursos conforme al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo.

♣A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
♣ A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

## DEBERES:

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:
♣ Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
♣ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
♣ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
♣ Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
♣ Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de MOVILIDAD FUTURA S.A.S.
♣ Acatar la Constitución y las leyes.

Los procesos de **MOVILIDAD FUTURA S.A.S** trabajan unidos y orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la entidad; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

## MEDIOS DE CONTACTO (CANALES DE ATENCIÓN)

Para que usted como ciudadano pueda ejercer su derecho, **MOVILIDAD FUTURA S.A.S** cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Entidad y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

| Canal | Mecanismo | Ubicación | Horario de Atención | Descripción |
|---|---|---|---|---|
| Atención presencial. | Atención personal | Carrera 5 N. 2-11 Centro. | Días hábiles De lunes a viernes de 08 am a 11 am y 02 pm a 05 pm. | Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los servidores públicos y/o contratistas de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. |
| | Atención por Correspondencia. | | | Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a MOVILIDAD FUTURA S.A.S |
| Atención telefónica | Línea fija. | 8205898 | Días hábiles de lunes a viernes de 08 am a 12 am y 02 pm a 06 pm. | Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de MOVILIDAD FUTURA S.A.S |
| | Línea celular. | 3232338773 | | |
| Virtual. | Aplicativa página Web. | www.movilidad futura.gov.co | El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles. | Ruta: https://www.movilidad futura.gov.co/Servici osenL%C3%ADnea/ Servicios al Ciudadano.aspx. Columna Registro: Peticiones, Quejas y Reclamos. Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud. |
| | Correo electrónico | servicioalciudadano@movilidadfutura.gov.co | El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles. | Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras |

JP

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | de dar trazabilidad a su trámite. |
| | Facebook | | | |
| | Twitter | | | |
| Buzón de Sugerencias | Buzón de Sugerencias | Carrera 5 No 2-11 Barrio La Pamba. | Días hábiles De lunes a viernes de 08 am a 11 am y 02 pm a 05 pm. | Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de **MOVILIDAD FUTURA S.A.S** |
| Cartelera. | Cartelera. | Ingreso de la entidad, | Días hábiles de lunes a viernes de 08 am a 12 am y 02 pm a 06 pm. | Bridan información sobre trámites y servicios que son competencia de MOVILIDAD FUTURA S.A.S |

## 1. ANEXOS:

N/A

## 2. CONTROL REGISTROS

| REGISTRO | RESPONSABLE | LUGAR DE CUSTODIA | TIEMPO DE RETENCION | DISPOSICION FINAL |
|---|---|---|---|---|
| CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS (F1-06-PL-1) | PLANEACION | DRIVE PLANEACION | 2 AÑOS | 2 AÑOS |
| IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE CREACION, MODIFICACION Y/O ELIMINACION DOCUMENTAL (F-2-P-06-PL-1) | PLANEACION | DRIVE PLANEACION | 2 AÑOS | 2 AÑOS |

JU

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| Yasmid Jiménez Salamanca | Jairo Duque Rosero | Roberth Hormiga Timaná |
| Apoyo Subproceso Atención al Ciudadano - Contratista | Líder Planeación - Contratista | Gerente |

Reviso: Mónica Lorena Rodríguez