

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA
TERMINAL DE TRANSPORTE DE SAN GIL S.A

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

Un saludo especial de la Terminal de Transporte de San Gil S.A

En la Terminal de Transportes de San Gil S.A, se plantea como objetivo principal que cada uno de los funcionarios de la terminal, estén prestos a atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (**PQRSD**), con las cuales se lograra el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos que acudan a nuestras instalaciones, remitan vía web o eleven por el canal telefónico.

Lo anterior en acatamiento a lo señalado en el artículo 2º de la constitución Política y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 7º de la ley 1437 de 2001 código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Es deber de nosotros como servidores, brindar un trato digno, considerado, respetuoso y confidencial; de igual forma facilitar los canales de comunicación entre la ciudadanía y la Terminal para recepcionar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, dado la respuesta en los términos de ley.

Presentamos, a continuación los derechos, deberes y los medios de comunicación que la Terminal de Transportes de San Gil S.A, tiene dispuestos para garantizarlos:

DERECHOS

- Presentar las peticiones en cualquier modalidad ya sea verbal, escrita, virtual u otro medio idóneo sin necesidad de apoderado.
- Obtener la información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y recibir copias a su costa de los respectivos documentos.
- Obtener información que repose en los registros y archivos de consulta pública, en los términos previstos por la constitución y las leyes (salvo los que tengan reserva legal)

- Tener respuesta oportuna clara y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas diversamente hábiles, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, 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.
- Cualquier otro que le reconozca la constitución y las leyes vigentes.

La terminal de Transporte de San Gil S.A, trabaja unida y orientada para fortalecer la relación entre los ciudadanos y la Administración; se ocupa de recibir quejas, reclamos o denuncias, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

Pero es importante recordar que, como ciudadanos, debemos cumplir unos:

DEBERES

- Acatar la constitución y las leyes.
- 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 que no correspondan a la verdad o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia obtenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Dar un trato respetuoso a los funcionarios de la Terminal de Transportes de San Gil S.A
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, la información que requiere de la entidad.

MEDIOS DE CONTACTO (CANALES DE ATENCION)

La terminal de Transportes de San Gil S.A, cuenta con personas dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los requerimientos que sean allegados, para lo cual se han establecido los siguientes medios y canales de comunicación para su atención:

ATENCION PRESENCIAL Y/O ESCRITA:

Corresponde a la atención que se brinda en la Terminal de Transportes de San Gil S.A, donde se recepciona y gestiona documentos atendidos a través de ventanillas únicas, en la oficina administrativa.

Kilómetro 2 vía al Socorro
Oficina segundo piso

El horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 a.m – 12:00 a.m y de 2:00p.m – 6:00 p.m

En el evento de que el horario de atención al público se modifique, se pondrá en conocimiento a la ciudadanía con la debida anticipación.

El canal de atención virtual es:

Página web
terminalsangil.gov.co

Correos Electrónicos:

terminalsangil@yahoo.es

ATENCION TELEFONICA:

Contamos en la entidad con las líneas telefónicas (57) 7245959- 7245858

La atención ofrecida a los ciudadanos a través de los diferentes medios de contacto, cuenta con personal calificado para dar cumplimiento y escalamiento a las solicitudes presentadas.

Atentamente,


Jaime Antonio Castañeda Ferrucho
Gerente General