CARTA AL TRATO DIGNO

Estimados ciudadanos,

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva, SETP TRANSFEDERAL S.A.S., en cumplimiento de lo establecido en el Numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo se compromete a brindar un trato digno, considerado y respetuoso en la atención de las peticiones que se presenten ante la entidad, dando respuesta dentro de los términos de ley estipulados.

Es importante mencionar que la entidad cuenta con servidores públicos y colaboradores con las competencias necesarias para garantizar que se cumpla con sus expectativas de servicio.

Por lo anterior a continuación le presentamos sus derechos, deberes y los canales de recepción para interponer sus peticiones:

DERECHOS:

- Presentar peticiones respetuosas, por motivo de interés general o particular y obtener pronta respuesta y de fondo.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades sin necesidad de apoderado.
- Requerir información, consultar, examinar y solicitar copias de documentos (a su costa) siempre y cuando los mismos no estén identificados como información pública clasificada o reservada, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
- Atención preferencial a personas en situación de discapacidad, mujeres embarazadas, niños y adultos mayores.

DEBERES:

- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y el personal de apoyo del SETP TRANSFEDERAL S.A.S.

CANALES DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN

Para la atención de la Peticiones, Quejas, Reclamos. Sugerencias y Denuncias, el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva, SETP TRANSFEDERAL S.A.S. dispone de los siguientes canales de recepción:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Atención Presencial	Cr. 5 A No. 38 – 61 Vía Sur Mercaneiva Central Semafórica 2do.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 12:00	A través de la Ventanilla Única se brinda información personalizada y se

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCION
		Piso	p.m. 2:00 p.m. – 6:00 p.m.	direcciona al área competente para resolver la petición.
	Atención por correspondencia			Se radican las comunicaciones y se trasladan al área correspondiente.
Atención Virtual	Correo electrónico	info@setpneiva.gov.co	Se puede enviar en cualquier momento, sin embargo, el tiempo para su trámite inicia a partir del siguiente día hábil de radicada la petición.	Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se reciben a través de este medio se radican en el sistema de gestión documental y son asignadas al área competente para su respectivo trámite.
	Portal Web	www.setpneiva.gov.co		A las peticiones que ingresan a través de este medio, se puede realizar seguimiento mediante el código asignado por el Portal en el momento de su recepción.
Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Cr. 5 A No. 38 – 61 Vía Sur Mercaneiva Central Semafórica 2do. Piso.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m. – 6:00 p.m.	Recepción peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos, contratistas, servidores públicos y los distintos grupos de interés.
Línea de Atención al Público	Telefonía Móvil	321 462 47 04	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m. – 6:00 p.m.	Se brinda la atención al público por medio de la línea telefónica con el fin de facilitar los mecanismos de comunicación para los usuarios.

Nota Aclaratoria: Los presentes canales de comunicación estarán vigentes siempre y cuando no sea notificada una directriz que sea concordante con el aislamiento obligatorio o con las medidas de bioseguridad a tener en cuenta dentro de la pandemia por el COVID -19.

Cordialmente,

JUAN CARLOS GONZÁLEZ MEJÍA
Gerente SETP TRANSFEDERAL S.A.S.

Apoyó en la proyección: LAURA PERDOMO ANDRADE
Contratista Pasante Administrativa

Revisó: KARENTH J. FALLA NIÑO
Contratista Administrativo

Vo. Bo: LUCY NORELLY LOAIZA VELÁSQUEZ
Contratista Líder Administrativa y Financiera