

CARTA DE TRATO DIGNO



EL **CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CALDAS** establece la carta de trato digno al ciudadano, la cual es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los empleados. Los ciudadanos son nuestro eje central, por tal razón buscamos que el trato que reciben, sea digno, equitativo, diligente y respetuoso.

A continuación se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

CONOZCA SUS DEBERES:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

DEBERES DE LAS AUTORIDADES:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

CANALES DE ATENCIÓN

Todo ciudadano residente en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, con respecto a los trámites y servicios prestados por el **CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CALDAS**. A continuación, enunciamos para su conocimiento, los canales de atención dispuestos para tal fin.

PRESENCIAL:

En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Manizales en la Avenida Kevin Ángel, Calle 63-77 (Entrada a Minitas), en jornada continua de Lunes a viernes 7:00 am a 6:30 pm, Sábados: 7:00 am a 3:30 pm, Domingos: 8:00 am a 12:30 pm.

TELEFÓNICO:

A través del PBX (6) 875 28 28 de Lunes a viernes 7:00 am a 6:30 pm, Sábados: 7:00 am a 3:30 pm, Domingos: 8:00 am a 12:30 pm.

VIRTUAL:

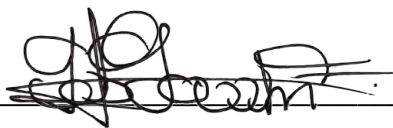
Ingresando a la página web www.cdac.gov.co, opción Contáctenos.

ESCRITO:

A través de la recepción de documentos ubicada en la Avenida Kevin Ángel, Calle 63-77 (Entrada a Minitas) de Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm.

Igualmente por el correo electrónico contacto@cdac.gov.co

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse por correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.



LUIS GABRIEL MARIN FERNANDEZ
GERENTE
CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CALDAS
AGOSTO DE 2020

