

RESOLUCIÓN NO. 298

21/09/2021

"Por medio de la cual se adopta la carta de trato digno en SOMOS Rionegro S.A.S"

De: Gerencia General / Secretaría General

Para: Áreas administrativas, técnicas, operativas, contratistas y demás actores de la empresa SOMOS Rionegro S.A.S, y ciudadanía en general.

El suscrito Gerente General, nombrado mediante el Decreto Municipal N° 165 del 01 de mayo 2021, y posesionado mediante acta No. 434 del 01 de mayo de 2021. En cumplimiento de sus funciones según el acuerdo 003 del 25 de noviembre del 2016 y modificado por el acuerdo 005 del 28 de septiembre del 2018.

CONSIDERANDO

Que el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia expresa que, *"todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan"*

Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, *"cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"*, asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Que el artículo 7 en su numeral 5, de la Ley 1437 de 2011, expide la carta de trato digno, por medio de la cual da a conocer a la ciudadanía en general los derechos frente al servicio y los medios de atención dispuestos por las entidades públicas.

En mérito de lo expuesto el Gerente General,

INFORMA:

1. **ADOPTAR**, la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía de SOMOS Rionegro S.A.S.
 2. Ordénese la adopción e implementación en SOMOS Rionegro S.A.S de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía.
 3. **CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA.**
- ESTIMADOS CIUDADANOS, USUARIOS Y FUNCIONARIOS

Un especial saludo del Gerente general de SOMOS Rionegro S.A.S:

EL SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD, ORIENTE SOSTENIBLE S.A.S; la transparencia, el respeto y el buen trato es lo más importante y para ello hemos conformado un equipo competente, confiable y dispuesto a dar lo mejor de sí para la comunidad, usuarios y funcionarios.

Por lo anterior y en cumplimiento del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, **SOMOS Rionegro S.A.S.** expide y pone en conocimiento la **Carta de Trato Digno a la Ciudadanía**, con el propósito de fortalecer la interacción de la entidad con la comunidad y se compromete a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

1. Presentar derechos de petición verbales, escritos o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados, así como a

obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos por la constitución y la ley, a través del formato: SG-FR-141 de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
 - Petición de copias: 10 días hábiles
 - Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
 - Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
 - Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
 - Peticiones de información 10 días hábiles
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos del derecho de petición que establezcan las leyes vigentes.
 3. Conocer la información que repose en los registros y archivos de la Empresa SOMOS Rionegro S.A.S y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
 4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona y a exigir de los funcionarios de la Empresa SOMOS Rionegro S.A.S; el cumplimiento de sus obligaciones.
 5. Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, tal como lo dispone el artículo 13 de la Constitución Política. Para este propósito, los funcionarios de SOMOS Rionegro S.A.S atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria y se desplazarán al sitio de recepción para una adecuada atención a personas con movilidad reducida. De igual forma se atenderán a los usuarios sordos con personal competente para la atención del lenguaje a través de señas.
 6. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que esté interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
 7. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes reglamentarias.

Así mismo, es deber de SOMOS Rionegro S.A.S; divulgar las obligaciones de las personas, de conformidad con lo estipulado en el artículo sexto de la ley 1437 de 2011; ellas son:

- Acatar la Constitución y las leyes.

- Obrar conforme al principio de la buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones ni 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 improcedentes para evitar que se afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de las respuestas a los mismos.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios o colaboradores de SOMOS Rionegro S.A.S.

SOMOS Rionegro S.A.S. dispone de los siguientes medios para la atención a la comunidad:

- Personal administrativo
- Formatos de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Página web, redes sociales, boletines informativos y de prensa; además del siguiente correo electrónico: proveedores@somosmovilidad.gov.co

Parágrafo. Adaptado del artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en especial, el artículo 6º y el artículo 7º numeral 5º.

La Gerencia General, efectuaran una revisión anual a la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, con el fin de evaluar el cumplimiento y efectividad del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2021 de SOMOS Rionegro S.A.S.

La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE



OSCAR RODRIGO RENDÓN SERNA
GERENTE GENERAL

Proyectó / redactó: Juan Carlos Gallo Pérez / María Alejandra Vásquez Marín
Revisó: Diego Alejandro Gallego Tobón
Aprobó: Oscar Rodrigo Rendón Serna