

## **CARTA DE TRATO DIGNO**

El Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., con el fin de cumplir con los derechos constitucionales y satisfacer los requerimientos de los ciudadanos en relación con los servicios que ofrece, se compromete a brindar un trato equitativo, respetuoso, eficaz, diligente, sin distinción alguna, mediante una atención y servicio excelente, en concordancia con la defensa de la dignidad humana y lo establecido en la Constitución Política de 1991, así como el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, (Ley 1437 de 2011), Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014), Decreto 1166 de 2016.

El Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. reconoce y garantiza los siguientes derechos de los ciudadanos:

### **Derechos de los ciudadanos:**

- Recibir un trato digno, con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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. Estas actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser informado(a) acerca de la gestión adelantada de su solicitud.
- Que las peticiones en las cuales se busca el reconocimiento de un derecho fundamental sean recibidas de manera prioritaria.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, 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.



## **MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE**

- Conocer, actualizar y rectificar la información recogida sobre usted en nuestra base de datos y archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales referidas en el artículo 15 de la Constitución Política Colombiana.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los empleados oficiales, servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes

### **Deberes de los ciudadanos**

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Mantener un trato respetuoso con los trabajadores oficiales, servidores públicos y colaboradores.

### **Deberes de los trabajadores oficiales, servidores públicos y demás colaboradores del CDAV:**

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante los horarios establecidos y publicados para los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos u otro mecanismo equitativo que garantice la atención ordenada de las personas, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por cualquier medio, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.



## MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE

- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
  - Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
  - Habilitar espacios idóneos para atender cómoda y ordenadamente al público.
- Para dar cumplimiento a lo consignado en esta carta, El Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., pone a disposición del público los siguientes canales de atención:

### **Canal Presencial:**

Atención presencial en los siguientes sitios y horarios.

| sedes                          | Dirección                                  | Horario Lunes a viernes                    | Horario sábado       | Servicios  |
|--------------------------------|--|--|----------------------|--|
| La Flora                       | Calle 70 N # 3 B 81                        | 7:45 a.m. a 5:00 p.m.                      | 8:00 a.m. a 12m.     | licencias de conducción<br>salida vehiculos de patios.<br>Trámites de tránsito<br>centro de enseñanza automovilística. |
| Salomia                        | Carrera 3 56 - 30                          | 7:45 a.m. a 5:00 p.m.                      | 8:00 a.m. a 12m.     | licencias de conducción<br>salida vehiculos de patios.<br>Trámites de tránsito   |
| Centro Cial Automotriz Carrera | Calle 56 # 1B-150                          | 7:45 a.m. a 12:00m y 1:00 p.m. a 5:00 p.m. | 8:00 a.m. a 12m.     | licencias de conducción<br>Trámites de tránsito  |
| Centro Cial. Aventura Plaza    | Carrera 100 # 15A – 61                     | 7:45 a.m. a 12:00m y 1:00 p.m. a 5:00 p.m. | 8:00 a.m. a 12m.     | licencias de conducción<br>salida vehiculos de patios.<br>Trámites de tránsito   |
| La 14 de Calima.               | Centro Cial Calima<br>Calle 70 N Carrera 1 | 8am a 1pm y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.          | 8:00 a.m. a 12m      | Licencias de conducción.<br>Liquidación multas y acuerdos de pago  |
| La 14 de Cosmocentro           | Centro Cial Cosmocentro Calle 5 Carrera 50 | 8am a 12m y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.          | 8:00 a.m. a 12m      | Licencias de conducción.<br>Liquidación multas y acuerdos de pago  |
| La Flora                       | Calle 70 N # 3 B 81                        | 7:30 a.m. a 6:00 p.m.                      | 7:30 a.m. a 2:00 p.m | Revisión técnico mecánica  |
| La Flora                       | Calle 70 N # 3 B 81                        | 7:45 a.m. a 5:00 p.m.                      | 7:30 a.m. a 2:00 p.m | Ventanilla única   |



**MOVILIDAD SEGURA  
Y SOSTENIBLE**

**Canal Telefónico:**

Los ciudadanos pueden comunicarse a través de las siguientes  
líneas telefónicas  
6644424  
4459000

**Canales Virtuales:**

Página WEB: [www.cdav.com.co](http://www.cdav.com.co)  
[www.serviciosdetransito.com](http://www.serviciosdetransito.com)

Facebook: CDAVCali  
pstcali

Twitter: @CDAVCali  
@PSTCali

Instagram: cdavcali.

Correo electrónico: [servicioalcliente@cdav.com.co](mailto:servicioalcliente@cdav.com.co)