

# CARTA DE TRATO DIGNO

## LA ROLITA

La Rolita, Operadora Distrital de Transporte S.A.S., comprometida con la ciudadanía, comparte su carta de trato digno guiada por sus valores institucionales, la Ley y los criterios de calidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La ciudadanía es la razón de ser de La Rolita, por esto busca que la relación con ella sea respetuosa, amable y eficiente, especialmente en las peticiones que presenten ante ella. Para que esto sea posible, presenta a continuación los derechos, deberes y canales de atención que dinamizan esta relación con la ciudadanía.

## Derechos

- ▶ Recibir un trato digno basado en el respeto y la inclusión con acceso equitativo.
- ▶ Atención prioritaria y trato prioritario a poblaciones vulnerables y/o en estado de indefensión, adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, víctimas del conflicto armado, niños, niñas y adolescentes.
- ▶ Presentar peticiones respetuosas a La Rolita en cualquiera de las modalidades y canales que permite la Ley.
- ▶ Recibir respuesta oportuna de las peticiones presentadas en los tiempos y criterios definidos por la Ley.
- ▶ Conocer los canales y horarios de atención para la recepción de cualquier petición que desee presentar.
- ▶ Acceder a la información pública de la entidad, en los tiempos establecidos por la Ley o a través de la página web.
- ▶ Conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, de acuerdo con las disposiciones legales y la política de tratamiento de datos personales de La Rolita.
- ▶ Mantener el anonimato en una petición cuando así lo desee.

## Deberes

- ▶ Presentar respetuosamente sus peticiones y mantener un trato cordial con quien reciba su petición.
- ▶ Dar el uso adecuado a los canales de atención dispuestos por la entidad para el servicio a la ciudadanía, siguiendo los procedimientos establecidos.
- ▶ Brindar información suficiente y oportuna en el contenido de sus peticiones que permita a la entidad dar una respuesta de fondo.
- ▶ Dar uso adecuado y coherente a la información suministrada por La Rolita. Así como cancelar los costos de reproducción de esta información, en caso de que se requiera.

## Canales de atención

Cualquier persona podrá presentar sus quejas, reclamos, peticiones de interés particular, peticiones de interés general, felicitaciones, sugerencias, consultas, solicitud de copias y solicitudes de información ante La Rolita, a través de los siguientes canales de interacción, y conforme a los procedimientos establecidos por la empresa:

### Telefónicos

- **Bogotá te escucha 195**  
Lunes a Domingo 24 horas del día.
- **CRM Recaudo (601) 4824304**  
Lunes a Domingo 5:00 am a 11:00 pm.
- **La Rolita (601) 2007640 Extensión 101**  
Lunes a Viernes de 8:00 am a 8:00 pm y Sábados de 8:00 am a 12:00 mediodía.

### Virtuales 24 horas

- **Bogotá te escucha**  
<https://bogota.gov.co/sdqs/>
- **CRM Recaudo**  
<https://www.tullaveplus.gov.co/web/guest/registra-tu-pqrs>
- **La Rolita**  
<https://odt.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-y-denuncias/>
- **La Rolita**  
[atencion.ciudadano@odt.gov.co](mailto:atencion.ciudadano@odt.gov.co)

### Presenciales

- **La Rolita - Calle 59 A sur # 79 A - 82**  
- Lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm  
y Sábados de 8:00 am a 12:00 mediodía.

### Redes sociales

-  [iarolitabog](https://www.facebook.com/iarolitabog)
-  [@LaRolitaBog](https://twitter.com/LaRolitaBog)
-  [iarolitabog](https://www.instagram.com/iarolitabog)



**LA ROLITA**  
OPERADORA DE TRANSPORTE