

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE



Apreciada ciudadanía:

La Superintendencia de Transporte, es la entidad encargada de realizar la vigilancia, inspección, y control del servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura del sector transporte en Colombia. Garantiza el cumplimiento a los derechos constitucionales y legales, con el propósito de fortalecer la interacción con la ciudadanía, promueve la transparencia en la gestión pública y el compromiso de los servidores públicos de la Entidad para que el **trato a todos sea equitativo, respetuoso, amable, sin distinción alguna, considerada y eficiente.**

Se presenta la **Carta de Trato Digno a la Ciudadanía**, a través de la cual la Superintendencia de Transporte se compromete a prestar un servicio con calidad y oportunidad en los diferentes canales de atención habilitados.



Respetamos su derecho a:

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Solicitar información y orientación sobre los temas de competencia de la Entidad.
- Presentar peticiones en cualquiera de los canales de atención, sin necesidad de terceros o apoderados.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copia a su costa de los respectivos documentos, salvo que estos tengan reserva legal.
- Obtener respuesta de forma oportuna y eficaz a sus peticiones, en los plazos establecidos en las normas vigentes.
- Recibir atención especial si usted presenta algún tipo de discapacidad, si es menor de edad, adulto mayor, mujeres en estado de embarazo o con bebés de brazos, o si se encuentra en estado de indefensión o presenta una debilidad manifiesta.
- Exigir en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos.
- Realizar sus solicitudes formales y aportar documentos o cualquier elemento de prueba, dentro de cualquier actuación administrativa, en la cual, tenga interés a dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de proferir una decisión.
- Recibir atención sí se ha ingresado a las

instalaciones dentro del horario habitual.

- Contar con los espacios necesarios para la consulta de expedientes y documentos.



Es fundamental que conozca sus deberes:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Realizar todas sus actuaciones conforme al principio de la buena fe.
- Abstenerse de realizar maniobras que tengan por objetivo dilatar las diferentes actuaciones administrativas, aportar declaraciones o documentación falsa.
- Abstenerse de realizar afirmaciones o denuncias temerarias.
- Ejercer con responsabilidad los derechos que ampara la ley frente a la administración pública, absteniéndose de presentar solicitudes que resulten evidentemente improcedentes.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos de la Superintendencia de Transporte.
- Solicitar en forma oportuna, respetuosa, educada, documentos y/o servicios.



Nuestros deberes con la ciudadanía son:

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- 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.



Canales de atención:

La Superintendencia de Transporte trabaja continuamente para fortalecer la relación con la ciudadanía, por eso cuenta con un equipo humano integral dispuesto a aclarar sus dudas relacionadas con los trámites que realiza, a recibir y gestionar sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, a través de los siguientes canales de atención que ponemos a su disposición



Canal Presencial:

Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC

Dirección: Diagonal 25G No. 95A – 85 piso 1 torre 3
Bogotá D.C. - Colombia

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
jornada continua.

[Click aquí para ver Regionales de la Superintendencia de Transporte](#)



Canal Telefónico:

- Línea Gratuita Nacional – Mesa de ayuda 018000915615
Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.
- Línea ¿Cómo conduzco? #767, opción 3. Horario: 24/7
- Línea anticorrupción 018000 915 615 Opción 5



Canal Virtual:

- **Chatea con nosotros:**
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/contactenos>
/ Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Chat bot Supertransporte:**
<https://www.supertransporte.gov.co/>
Horario: 24/7
- **Formulario electrónico:** se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>
- **Denuncias a presuntos actos de corrupción:**
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/queja-por-presuntos-actos-de-corrupcion/>



Canal Escrito:

- Radicación de correspondencia o mensajería en la diagonal 25G No. 95A – 85 piso 1 torre 3, Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



Seguimiento al PQRS:

Con el número de radicado y verificación, podrá realizar seguimiento a la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, a través de los canales de atención antes mencionados o en el siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/> dar clic en “Consulta PQRS”.

- Los ciudadanos podrán consultar las 24 horas del día, información de interés general: <https://www.supertransporte.gov.co/>
- Preguntas frecuentes: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/faq-supertransporte/>
- Redes Sociales
Facebook: @Supertransporte
Twitter: @supertransporte
Instagram: @supertransporte_oficial
LinkedIn: Superintendencia de Transporte