



CODIGO DEL DOCUMENTO: GRC-PT-001

VERSIÓN 3

PROTOCOLO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

AÑO DE EMISIÓN: 2023





Protocolo para el Relacionamento con el Ciudadano

PRESENTACIÓN

En nuestro orden constitucional, la atención al ciudadano es un fin esencial del Estado, el cual está vinculado directamente con la prosperidad y la materialización de los principios, derechos y deberes constitucionales.

En desarrollo de este mandato constitucional, se presenta el Protocolo para el Relacionamento con el Ciudadano de la Superintendencia de Transporte, con el fin de garantizar que la relación entre el Estado y la Ciudadanía se cumpla con los parámetros de servicio. Prestando así una atención igualitaria, incluyente, eficaz y satisfactoria para los grupos de valor.

La aplicación de este protocolo aportará al incremento de la confianza de los ciudadanos en la entidad, reconociendo el papel fundamental de la ciudadanía en la Administración Pública y el correcto funcionamiento del Estado, garantizando la calidad de los servicios, la atención a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	2
1. Información de la entidad.....	5
1.1 Alcance del protocolo.....	5
2. Objetivo general.....	6
2.1 Objetivos específicos.....	6
3. Marco legal.....	6
4. Definiciones.....	8
5. Lineamientos para el Relacionamento con el Ciudadano.....	9
5.1 Canales de atención.....	9
5.2 Elementos comunes a todos los canales.....	9
5.2.1 Generalidades.....	9
5.2.2 Atributos del buen servicio.....	10
5.2.3 Lenguaje (comunicación verbal y no verbal).....	11
5.2.4 Atención a personas alteradas.....	11
5.2.5 Respuesta negativa a la solicitud.....	12
5.2.6 Atención de reclamos.....	12
5.3 Lineamientos en el Canal de Atención Escrito.....	13
5.3.1 Recomendaciones generales.....	14
5.3.2 Antes del servicio.....	14
5.3.3 Desarrollo del servicio.....	14
5.3.4 Finalización del servicio.....	14
5.4 Lineamientos en el Canal de Atención Presencial.....	15
5.4.1 Recomendaciones generales.....	16
5.4.2 Ingreso a la entidad.....	17

5.4.3 Desarrollo del servicio.....	17
5.4.4 Finalización del servicio	18
5.5 Lineamientos en el Canal de Atención Telefónico.....	19
5.5.1 Recomendaciones generales.....	19
5.5.2 Antes del servicio	20
5.5.3 Desarrollo del servicio.....	20
5.5.4 Finalización del servicio	21
5.6 Lineamientos en el Canal de Atención Virtual	22
5.6.1 Chat de la Superintendencia de Transporte.....	22
5.6.2 Chat bot Supertransporte - Suty.....	24
5.6.3 Correo electrónico.....	25
5.6.4 Formulario electrónico.....	27
5.7 Atención preferencial.....	27
5.8 Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades	31
5.8.1 Derechos de los ciudadanos.....	31
5.8.2 Deberes de los ciudadanos.....	32
5.8.3 Deberes de las autoridades	32
5.9 Trámite para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	33
5.9.1 Plazos para resolver las solicitudes de los ciudadanos	34
5.9.2 Modalidades del derecho de petición.....	34
6 Control y seguimiento	35
7 Control de cambios del documento.....	35
8 Aprobación del documento	36

1. Información de la entidad

La Superintendencia de Transporte, es la entidad encargada de realizar la inspección, vigilancia y control del servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura del sector transporte de Colombia. Por ello, y dando cumplimiento a la Constitución, el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado y por ende compromiso de los servidores públicos de la entidad.

El Grupo de Relacionamento con el Ciudadano de la Superintendencia de Transporte tiene como objetivo propender por la debida implementación de las políticas de relación Estado-Ciudadano y contribuir con el cumplimiento de la cultura del servicio en todos los canales dispuestos para los grupos de valor a través de la orientación y atención clara y oportuna de las solicitudes realizadas por los ciudadanos y grupos de interés, así como la adecuada aplicación y ejecución de actividades de participación ciudadana, con el fin de lograr la satisfacción de los grupos de valor e interés y promover el acceso a los trámites y servicios de la entidad.

Los protocolos de atención que se presentan a continuación unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos, la capacidad de respuesta, y mejora la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan. El presente documento se encuentra enmarcado bajo la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

1.1 Alcance del protocolo

Este Protocolo para el Relacionamento con el Ciudadano es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Este protocolo está dirigido a toda la Superintendencia de Transporte, en especial para quienes interactúan con el ciudadano por lo diferentes canales de atención (escrito, presencial, telefónico y virtual).

El propósito es proporcionar una herramienta de lenguaje claro y sencillo de los medios que dispone la entidad para la atención a la ciudadanía, que permita escenarios de relacionamento accesibles e incluyentes y se brinde un servicio basado en el respeto y la calidad humana.

2. Objetivo general

Fortalecer la interacción entre el Estado y los Ciudadanos, a través de orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y mayor efectividad en el uso de un canal específico de tal forma que la atención sea eficiente y con calidad.

2.1 Objetivos específicos

- Brindar una herramienta simple y de lenguaje claro para toda la Superintendencia de Transporte, en especial para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano.
- Garantizar la prestación del servicio y el acceso de la información para todos los ciudadanos basados en la igualdad y transparencia.
- Promover la construcción de confianza de los ciudadanos en los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

3. Marco legal

Las siguientes normas sirven de marco legal para los temas de relacionamiento con el ciudadano y servicio al ciudadano:

Constitución política de Colombia:

- **Artículo 2.** Fines Esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.
- **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución.
- **Artículo 47.** El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
- **Artículo 123.** Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la Comunidad.
- **Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad,

imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

- **Artículo 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”

Ley 1437 del 18 de enero de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)

Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, donde se adoptan los estándares mínimos de gestión de peticiones, que incorpora el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República última versión de actualización 7 de febrero 2023

Documento CONPES 3785 del 2013. Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional.

Decreto 1082 del 26 de mayo 2015 “Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional” Última versión de actualización 9 de julio 2022

Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Por la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 2052 del 25 de agosto de 2020. Por la cual se establecen disposiciones en relación con la racionalización de trámites.

Ley 2080 del 25 de enero de 2021. Por la cual se reformó el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo

Decreto 088 del 24 de enero de 2022, Establece los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.

4. Definiciones

Atributos de servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Calidad: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9001:2015).

Canales de atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Ciudadano: persona natural o habitante de zona rural o urbana con condición político-jurídica.

Chat: término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública o privada.

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la OMS).

Deficiencia cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Enanismo o talla baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Deficiencia física o motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Deficiencia mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Deficiencia múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Deficiencia sensorial: Visual: pérdida o disminución de la visión. Auditiva: pérdida o disminución en audición.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Preguntas frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los ciudadanos, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

Protocolo de servicio: orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

5. Lineamientos para el Relacionamento con el Ciudadano

5.1 Canales de atención

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Superintendencia de Transporte, a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar orientación sobre los trámites y servicios que son competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- **Escrito:** compuesto por la ventanilla presencial, mensajería y buzón de sugerencias.
- **Presencial:** contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Superintendencia de Transporte.
- **Telefónico:** contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Virtual:** corresponde a los medios virtuales por los cuales se establece la comunicación entre los ciudadanos y la entidad a través del chat institucional, correo electrónico, formulario electrónico para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

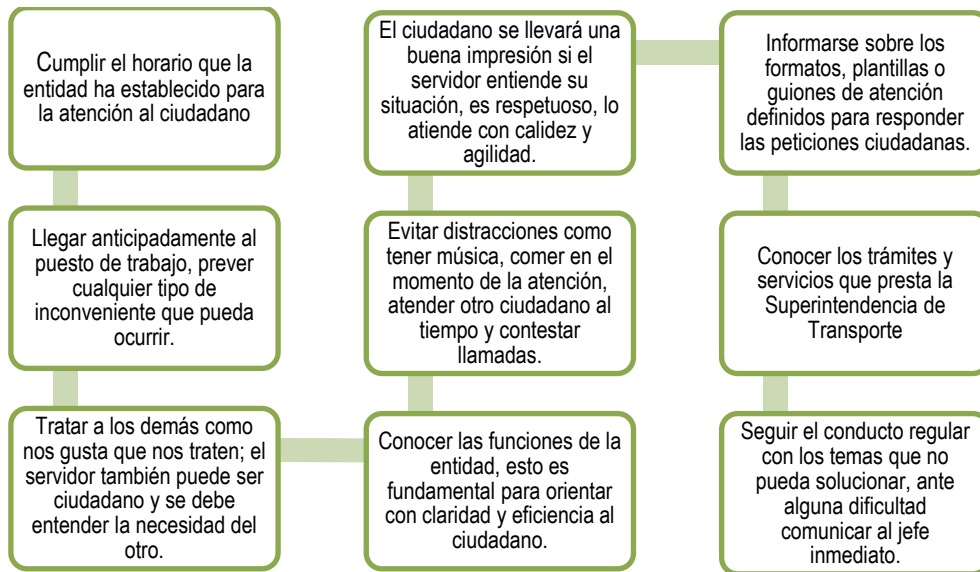
Para conocer más información de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía y grupos de valor, por favor, revisar la **Carta de Trato Digno**¹

5.2 Elementos comunes a todos los canales

5.2.1 Generalidades

¹ Carta de Trato Digno al Ciudadano 2023 enlace:

https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2023/Junio/Atencionciudadano_23/Carta-de-Trato-Digno-al-Ciudadano-2023_.pdf



5.2.2 Atributos del buen servicio

El buen servicio en la Superintendencia de Transporte debe estar relacionado con la competencia de las funciones que cumple la entidad, coherente con los principios y valores éticos adoptados por ella, debe ser de calidad, por ende, es importante cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** como indican las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

El buen servicio satisface a quien lo recibe, para lograrlo se debe escuchar e interpretar bien las necesidades del solicitante. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Es fundamental mantener una buena actitud con los ciudadanos, comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir e ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención. Si el servidor trata de manera desinteresada, hace esperar innecesariamente al ciudadano sin ofrecer una explicación por las demoras o no tiene el conocimiento necesario para atender la solicitud, la persona se llevará una impresión negativa de la atención.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un ciudadano es grosero o violento, también es importante exigirle respeto de manera cortés. En el caso, de persistir en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

Nota: un servidor público en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

5.2.3 Lenguaje (comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Estas son algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo colaborar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

5.2.4 Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirarlo a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él. Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control, si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si se presenta el mismo problema con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

5.2.5 Respuesta negativa a la solicitud

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera, cuando se niegue una solicitud en estos casos se recomienda:

- Explicar con claridad los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere ayuden a solucionar aceptablemente la petición, le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

5.2.6 Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.

- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

5.3 Lineamientos en el Canal de Atención Escrito

Este canal permite por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación relacionada con el quehacer de la entidad. La Superintendencia de Transporte cuenta con la Ventanilla Presencial por medio del cual, los ciudadanos pueden realizar la radicación de los documentos de manera física, para la atención se tiene presente lo siguiente:



Fuente: Elaboración propia referenciado protocolos del servicio al ciudadano DNP

5.3.1 Recomendaciones generales

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿En qué le puedo colaborar?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

5.3.2 Antes del servicio

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

5.3.3 Desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que desea radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo destapar el sobre, verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

5.3.4 Finalización del servicio

- Entregar en la copia del remitente el sticker con los siguientes datos: número de radicado, asunto, fecha, hora de recibo, radicador, destino y remitente.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente (si la presentan) e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la Superintendencia de Transporte, trasladarlo a la entidad competente en el menor tiempo posible e informar al ciudadano.

Los buzones de sugerencias y la mensajería también hacen parte de este canal escrito.



5.4 Lineamientos en el Canal de Atención Presencial



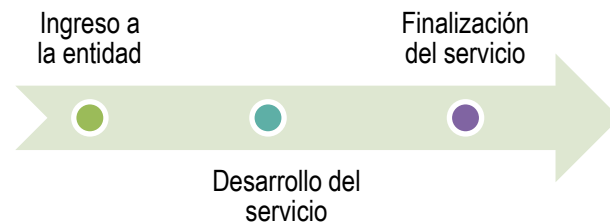
Fuente: Elaboración propia referenciando protocolos de servicio al ciudadano DNP

Este es un canal que permite el contacto directo con los grupos de valor, donde el servidor público interactúa con el ciudadano, con el fin de brindar información de manera personalizada de trámites y servicios relacionada con el quehacer de la Superintendencia de Transporte.

5.4.1 Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la buena presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. El carnet de identificación del servidor debe estar siempre visible.
- **Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; al mirar al ciudadano a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- **La voz y el lenguaje:** para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible para los ciudadanos.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **Puestos de trabajo:** mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores y ajenos a la labor tales como radios, revistas y juegos, entre otros.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al ciudadano, conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y procedimiento de atención, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay.



5.4.2 Ingreso a la entidad

Atención por parte de los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con la persona y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido(a) la Superintendencia de Transporte”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás objetos personales, informar al ciudadano de manera cordial y respetuosa sobre la necesidad de hacerlo, para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos, ventanilla o fila a la cual debe dirigirse.

Atención en la recepción:

- Saludar amablemente diciendo: “, “Bienvenido/a mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?”
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo atenderá para comunicarlo al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la entidad, para realizar el registro de ingreso al departamento.
- Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

5.4.3 Desarrollo del servicio

- Dedicarse de forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y brindar toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- Si el servidor público en medio de la atención debe retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirnos a la persona para:
 - Explicarle por qué debe retirarse y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo de espera.
 - Pedirle permiso y esperar la respuesta del ciudadano.
 - Al regresar se agradece por la espera.

Remisión a otra entidad por falta de competencia: si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia del departamento o entidad, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia o entidad.
- Si es en otra dependencia de la entidad, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.

5.4.4 Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que le pueda servir?”
- Invitar al ciudadano a realizar la encuesta de satisfacción, indicando que es muy importante para la Superintendencia de Transporte conocer su opinión.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el “Señor.” o “Señora.”
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacer seguimiento.
- Si presenta alguna dificultad para responder, informar al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

5.5 Lineamientos en el Canal de Atención Telefónico



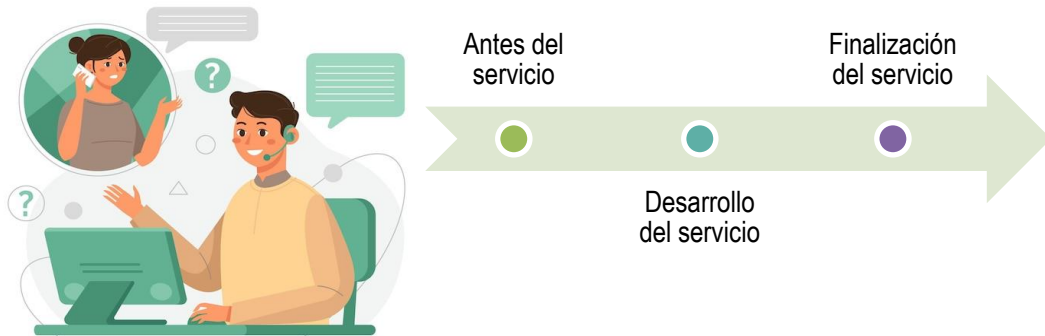
Fuente: Elaboración propia referenciado protocolos de servicio al ciudadano DNP

Medio de comunicación telefónico por el cual es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, se atienden las inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los servicios y trámites que ofrecen la Superintendencia de Transporte.

5.5.1 Recomendaciones generales

En aras de brindar un servicio con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo la llamada.
- El lenguaje y vocalización: pronunciar claramente las palabras y respirar tranquilamente.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.



5.5.2 Antes del servicio

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable, el contacto y extensiones.
- Contar con un listado de las sedes de la entidad, dentro y fuera de la ciudad.

5.5.3 Desarrollo del servicio

- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, mencionar el nombre de la Superintendencia de Transporte y del servidor público, decir frases como “¿En qué le puedo colaborar?” “¿En qué le puedo servir?”

- Escuchar atentamente sin interrumpir tomando nota de los puntos importantes, cuando el ciudadano termine de hablar se debe responder siguiendo el guion establecido.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa al ciudadano.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que pasará la llamada al área encargada o indicarle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si debe poner la llamada en espera:

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar; es importante retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va la gestión ofreciendo agradecimiento por la espera o disculparse por la demora.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe solicitar el número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explicarle la razón de la demora.
- Informar la fecha en la que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

5.5.4 Finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente e invitar al ciudadano a calificar la atención al finalizar la llamada. Esta evaluación es por medio de una encuesta pregrabada, donde se solicita contestar determinadas preguntas.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle oportunamente y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

5.6 Lineamientos en el Canal de Atención Virtual

Este canal virtual integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, entre los cuales se encuentran:

5.6.1 Chat de la Superintendencia de Transporte

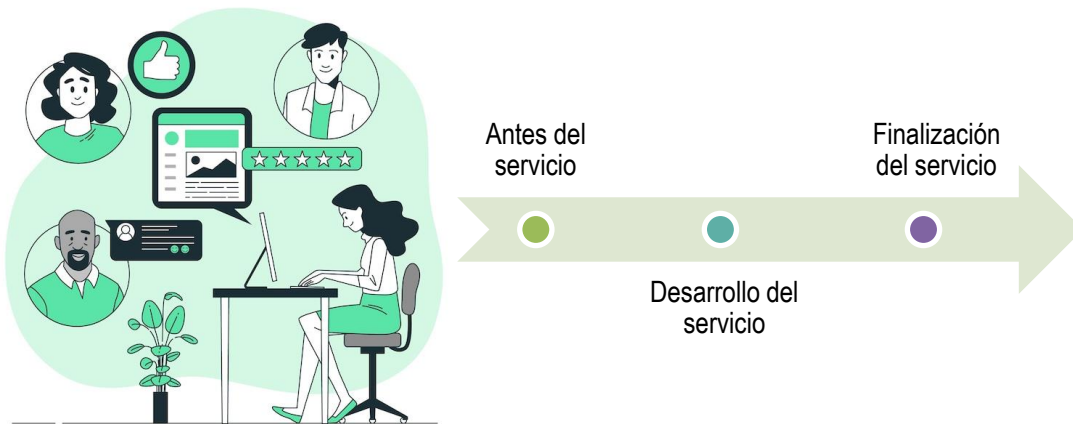


Fuente: Elaboración propia referenciado protocolos de servicio al ciudadano DNP

Es una herramienta de comunicación y atención en línea donde el funcionario busca tener un contacto directo con los ciudadanos para brindarles una orientación efectiva e inmediata a los requerimientos relacionados con los diferentes trámites y servicios de la entidad. Se dará respuesta en el horario establecido por la Superintendencia de Transporte para la atención al ciudadano.

Recomendaciones generales

- Informarse sobre los formatos, plantillas, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Ingresar a la plataforma de chat a la hora establecida.
- Atender al ciudadano por orden de entrada en el chat.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano acceda al chat.



Antes del servicio

- Verificar el estado de los equipos antes de comenzar la atención (computador, acceso a internet).
- Tener a la mano el material institucional de apoyo para las respuestas.

Desarrollo del servicio

- Saludar a quien está conectado al chat virtual de acuerdo con los protocolos o plantillas definidas.
- Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta, indague si el ciudadano se encuentra conectado con la siguiente frase: ¿Se encuentra en línea?
- Una vez recibida la solicitud, se debe analizar y establecer si la pregunta, consulta o tema planteado está al alcance de la orientación que pueda darle de inmediato. De ser así, se atenderá el chat conforme a los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Transporte.

- Si la solicitud no es clara conviene preguntar: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación. Indique, por ejemplo: “Por favor, permítanos un momento en línea mientras validamos la información”.
- No manifestar opiniones sobre los temas o las intervenciones.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- Debe velar por el buen uso de la ortografía y la gramática.
- Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - No utilizar símbolos, emoticones, signos de admiración, etc.
 - Dividir las respuestas largas en bloques.
 - No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
 - Evite tutear al ciudadano y el uso de términos como “mi amor”, “vale”

Finalización del servicio

- Al finalizar la conversación, se recomienda enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Al verificar que el ciudadano está conforme con la respuesta, debe despedirse y terminar sus interacciones con frases como: “Gracias por visitarnos” “Gracias por su consulta” “Lo esperamos en próximas oportunidades”, “Tenga usted un buen día”.
- Solicitar al ciudadano la calificación de la orientación al finalizar la atención.
- En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle un mensaje indicándole que ante su ausencia fue necesario finalizar el chat.

5.6.2 Chat bot Supertransporte - Suty

Espacio de asesoría virtual que proporciona información automática en los temas que son de competencia de la Superintendencia de Transporte, está disponible los 7 días de la semana durante las 24 horas en la página web <https://www.supertransporte.gov.co/>

5.6.3 Correo electrónico



Fuente: Elaboración propia referenciado protocolos de servicio al ciudadano DNP

Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la Superintendencia de Transporte con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario conservar una copia en papel.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

- No escribir líneas de más de 80 caracteres, muchos monitores no permiten visualizar más en la pantalla.

Antes del servicio

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no al correo personal de un servidor.
- Verificar si la solicitud compete a la Superintendencia de Transporte; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

Desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”, en el campo “Para” designar al destinatario a quien se le envía el correo electrónico y en el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal y conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- Dar respuesta a todas las preguntas que hizo el ciudadano, esto evitará que se moleste y remita un nuevo mensaje porque fueron omitidas.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto, un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

Finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Recordar usar las plantillas de firma de la Superintendencia de Transporte.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que genere una mala impresión de la entidad.
- Enviar la encuesta de satisfacción al ciudadano para que califique el servicio.

5.6.4 Formulario electrónico

La Superintendencia de Transporte ha diseñado el formato PQRSDF, el ciudadano podrá crear peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones y consultar el estado del trámite o solicitud, en el portal web: [Peticiones, Quejas y Reclamos - Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](https://supertransporte.gov.co)

Para denuncias a presuntos actos de corrupción través del siguiente link:

[Queja por Presuntos Actos de Corrupción - Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](https://supertransporte.gov.co)

5.7 Atención preferencial



Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, entre otros. Para la atención es importante tener en cuenta:

- **Adultos mayores y mujeres embarazadas:** una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos, la atención se realiza por orden de llegada.
- **Atención a niños, niñas y adolescentes:** tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos, hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado, no manifestar duda o incredulidad sobre lo que diga; conviene, en cambio, preguntar para entender. Para dirigirse al niño o adolescente se debe llamar por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros. Es recomendable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- **Personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno y a las personas en pobreza extrema): se deben incorporar al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. Le corresponde al servidor público: escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- **Atención a personas de talla baja:** se busca la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- **Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia:** el Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Conforme a lo anterior, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua, así:
 - Aplique el protocolo general de atención presencial.
 - Identifique si la persona puede comunicarse en español.

- Proceda a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
 - Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
 - Se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal, registre el mensaje del solicitante con un dispositivo móvil en formato vídeo o en cualquier otro medio tecnológico.
 - Capturado el video, registre la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD dispuesto por la entidad especificando que es una consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
 - La dependencia a la que se le asigne el radicado deberá solicitar a la dependencia encargada institucionalmente que inicie los trámites ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, con el fin de contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa.
 - El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
 - Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
 - La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.
 - En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, se gestiona a través de la dependencia encargada institucionalmente, el apoyo de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para ubicar la comunidad a la que pertenece el solicitante para la entrega de la respuesta.
- **Personas en condición de discapacidad:** es importante conocer las diferentes condiciones de discapacidad, tener presente no tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares, mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes. Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante. Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

- **Discapacidad visual:** no halar a la persona de la ropa ni del brazo, mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud, se orienta con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal, cuando el ciudadano solicita ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas. Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar antes de dejar al ciudadano solo.
- **Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:** hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios, no gesticular de manera exagerada para comunicarse. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal, si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o que lo escriba, no aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- **Atención a personas con sordoceguera:** es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo, si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión. En el caso que el ciudadano use audífono, dirigirse vocalizando correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- **Atención a personas con discapacidad física o motora:** no tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- **Atención a personas con discapacidad cognitiva:** brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- **Atención a personas con discapacidad mental:** hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor. Es importante confirmar que la

información dada ha sido comprendida, tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por el ciudadano.

5.8 Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades

La Superintendencia de Transporte tiene el gusto de presentar los Derechos, Deberes y Trato Digno para los ciudadanos de la entidad, con el propósito de orientar y dar a conocer los medios de los que puede disponer para garantizar el cumplimiento de estos, de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

5.8.1 Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquiera de sus formas: verbales, escritas o mediante cualquier otro medio idóneo, sin que para ello requiera apoderado, así como solicitar información y orientación sobre los requisitos de acuerdo con la normatividad.
- Presentar peticiones mediante el uso de cualquier medio electrónico o tecnológico disponible en la entidad, incluso por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copia a su costa de los respectivos documentos, salvo que estos tengan reserva legal.
- Solicitar de acuerdo con los términos establecidos por la Constitución y las leyes, la información que repose en los registros y archivos públicos de la Superintendencia de Transporte, salvo que estos tengan reserva legal.
- Obtener respuesta de forma oportuna, eficaz y dentro de los plazos establecidos legalmente de las peticiones que realice ante la Superintendencia de Transporte.
- Ser tratado con respeto y consideración, en todo momento por los funcionarios y contratistas de la Superintendencia de Transporte, así como exigir el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos.
- Recibir atención especial si usted presenta algún tipo de discapacidad, o se trata de niños, niñas, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o con bebés de brazos, se encuentra en estado de indefensión o presenta una debilidad manifiesta.
- Formular alegaciones y aportar documentos o cualquier elemento probatorio en la cual tenga algún interés, los cuales deberán ser valorados y tenidos en cuenta al momento de proferir una

decisión, y a que la Superintendencia de Transporte le informe cuál ha sido el resultado de su intervención dentro del procedimiento correspondiente.

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

5.8.2 Deberes de los ciudadanos

- 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.

5.8.3 Deberes de las autoridades

- 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.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno donde la respectiva autoridad especifique los derechos de la ciudadanía y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- 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 consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

5.9 Trámite para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

El derecho de petición

La Constitución Política y La Ley consagran el derecho que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, de manera verbal, escrita o cualquier medio idóneo, sin la necesidad de un abogado, y así mismo a obtener una respuesta oportuna.

Para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia (PQRSD) se debe observar la normatividad contenida en la Constitución política de Colombia, la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y la Ley 1755 de 2015.

Antes de realizar el trámite correspondiente PQRSD, es importante que el ciudadano tenga claro los siguientes conceptos:

- **Consulta:** el ciudadano somete a consideración de la Superintendencia de Transporte, un caso o asunto para que emita el correspondiente concepto.
- **Derecho de petición:** es una garantía constitucional que les permite a los ciudadanos formular solicitudes respetuosas ante la entidad y obtener consecuentemente una respuesta pronta.
- **Denuncia:** es la información o comunicación que con precisión y seriedad presenta un ciudadano para poner en conocimiento conductas que consideren un delito, para que se adelante la correspondiente investigación.
- **Felicitación:** es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación al desarrollo de las funciones de la entidad y/o servidores.
- **Petición:** es toda petición que se presenta ante la entidad, encaminada a obtener un pronunciamiento a una acción determinada que afecta los intereses de la comunidad o de quien presenta la petición.
- **Queja contra sujetos vigilados:** es la manifestación que pone en conocimiento a la entidad, alguna inconformidad sobre la prestación del servicio.
- **Queja por servicio de la Supertransporte:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de un servicio.

- **Reclamo:** cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

5.9.1 Plazos para resolver las solicitudes de los ciudadanos

Bajo la aplicación de la Ley 1437 del 2011 los términos para resolver las solicitudes de los ciudadanos son los siguientes:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- Solicitud de documentos o información deberán resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación, si en este término no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y no se podrá negar la entrega de los documentos al peticionario, por lo que las copias se entregarán dentro de los 3 días siguientes.
- Consulta en relación con los asuntos de competencia de la Superintendencia de Transporte dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación ante la entidad.

5.9.2 Modalidades del derecho de petición

Mediante el derecho de petición los ciudadanos pueden requerir entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho
- Resolución de una situación jurídica
- Prestación de un servicio
- Pedir una información, consultar, examinar y requerir copias de documentos
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Las peticiones pueden ser tanto escritas como verbales. No podemos negarnos a recibir solicitudes por estar incompletas, en este caso se debe radicar y con posterioridad solicitar la complementación.

6 Control y seguimiento

Control: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano designado para ejercer la gestión de cumplimiento durante la ejecución de las actividades descritas en el protocolo.

Seguimiento: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano designado para ejercer la gestión de estar validando cambios en normativa o el diseño de nuevos controles a aplicar.

Estas 2 funciones podrán ser desempeñadas por la misma persona.

7 Control de cambios del documento

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	29/03/2022	Se introduce el contenido previamente desarrollado en el formato GRC-PT-001 versión 2
2	30/03/2022	<ul style="list-style-type: none"> • Se optimiza la estructura e información del anterior protocolo. • Se crea el acápite de marco legal. • Se crea el acápite de trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. • Se crea el acápite “redes sociales” dentro del canal virtual. • Se crea el acápite de retroalimentación. • Se actualiza la información sobre horarios de atención y números telefónicos
3	07/07/2023	<p>Actualización del nombre por: Protocolo para el Relacionamento con el Ciudadano.</p> <p>Inclusión de presentación del protocolo, objetivos, marco legal, trámite para la recepción PQRSD e imágenes.</p> <p>Cambio de forma en el contenido del documento y numeración.</p> <p>Ajuste y diseño en los gráficos de canales de servicio.</p> <p>Eliminación de la tabla desarrollo del servicio, numeral 2.5.</p>

8 Aprobación del documento

Aprobación del documento		
Etapa	Nombres y apellidos	Cargo
Elaboró:	Diana Milena López López	Contratista - Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Revisó:	Angela Milena Peña Méndez	Profesional Especializado - Oficina Asesora de Planeación
Aprobó	Sandra Liliana Ucrós Velásquez	Coordinadora - Grupo de Relacionamento con el Ciudadano