



# 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.

### USTED TIENE DERECHO A:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Solicitar información y orientación sobre los temas de competencia de la Entidad.
3. Presentar peticiones en cualquiera de los canales de atención, sin necesidad de terceros o apoderados.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copia a su costa de los respectivos documentos, salvo que estos tengan reserva legal.
5. Obtener respuesta de forma oportuna y eficaz a sus peticiones, en los plazos establecidos en las normas vigentes
6. 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.
7. Exigir en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos.
8. 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.
9. Recibir atención sí se ha ingresado a las instalaciones dentro del horario habitual.
10. Contar con los espacios necesarios para la consulta de expedientes y documentos.



### USTED TIENE EL DEBER DE:

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

### NUESTROS DEBERES SON:

1. Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
3. Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
4. 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.
5. Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
6. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
7. 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

#### CANAL TELEFONICO



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 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 PQRSDF

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/peticionesquejas-y-reclamos/> dar clic en “Consulta PQRSDF”.

#### CHAT 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 PQRSDF**

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>

**Denuncias a presuntos actos de corrupción:** <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/atencional-ciudadano/queja-por-presuntos-actos-de-corrupcion/>

#### REDES SOCIALES



Facebook: @Supertransporte  
Twitter: @supertransporte  
Instagram: @supertransporte\_oficial  
LinkedIn: Superintendencia de Transporte

#### PREGUNTAS FRECUENTES

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/faqsupertransporte/>

#### VIDEOLLAMADA



<https://outlook.office365.com/owa/calendar/AtencinVirtualSuperTransporte@supertransporte.gov.co/bookings/>

### TRAMITES



[Solicitud de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados](#)



[Inscripción y registro de operadores portuarios marítimos y fluviales](#)



[Contribución Especial de Vigilancia y/o Tasa de Vigilancia](#)