



CIRCULAR EXTERNA N.O. DE

00000028

18 JUL. 2013

**PARA: CENTROS DE RECONOCIMIENTO A CONDUCTORES**

**DE: SUPERINTENDENTE DELEGADO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE  
TERRESTRE AUTOMOTOR**

**ASUNTO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

La Superintendencia de Puertos y Transportes en uso de sus facultades delegadas mediante los Decretos 101 y 1016 de 2000, modificados por el Decreto 2741 de 2001, Ley 769 de 2002, el Decreto 2053 de 2003 y la resolución 12336 de 2012, para ejercer la vigilancia, inspección y control de la prestación del Servicio Público Prestado por los Centros de Reconocimiento a Conductores

Que en atención a lo previsto en el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Artículo 5 numeral 5 "*Derechos de las personas ante las autoridades...Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana*" y 7 "*Deberes de las autoridades en la atención al público... 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. 4 Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías*"

Teniendo en cuenta las necesidades actuales y en atención al seguimiento que esta delgada debe hacer a la prestación de los servicios por parte de los Centros de Reconocimiento a Conductores. Se insta a los entes de apoyo objeto de la presente circular para que en adelante tomen las medidas necesarias para prestar atención a la ciudadanía dentro de su área interna, de manera oportuna, rápida y de calidad, para que los usuarios esperen la prestación del servicio sin necesidad de hacer



18 JUL. 2013

00000028

extensas filas, por tiempos infinitos y evitar de esa manera la ocupación indebida del Espacio Público.

De acuerdo con lo anterior y en cumplimiento de la Ley 1171 de 2007, que tiene por objeto conceder a las personas mayores de 62 años beneficios para garantizar sus derechos a la educación, a la recreación y a la salud, que señala de manera especial que *“las entidades públicas que presten un servicio de atención al público, deben ofrecer una ventanilla preferencial para la atención a las personas mayores de 62 años con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen”* de igual manera se debe tener en cuenta a los sujetos de especial protección como las personas con diversidad funcional y mujeres en estado de embarazo y/o en lactancia o con niños menores.

De igual manera se *recomienda* dar prelación a quienes ostenten la calidad de conductores de servicio público de transporte.

Deben estos entes de apoyo establecer los sistemas públicos de asignación de turnos accesibles a todos los usuarios, así como fijar en lugar público y visible de sus instalaciones las condiciones generales, las características, tarifas y procedimientos establecidos por el correspondiente centro.

**DANIEL ORTEGA DÁVILA**

Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor

Proyectó/Mauricio Barón Granados/Asesor del Despacho