

Estimado ciudadano



La Superintendencia de Transporte tiene el gusto de presentarle la Carta de Derechos, Deberes y Trato Digno para los ciudadanos de nuestra Entidad, con el propósito de orientarle respecto de los derechos y deberes que le asisten, así como los medios de los que puede disponer para garantizar el cumplimiento de los mismos, 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).

Como ciudadano de la superintendencia de transporte usted tiene derecho a:

- 1) Presentar peticiones en cualquiera de sus formas: verbales, escritas o mediante cualquier otro medio idóneo, sin que para ello requiera apoderado.
- 2) Solicitar información y orientación sobre requisitos para presentar peticiones ante la Superintendencia de Transporte.
- 3) 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.
- 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) Solicitar de acuerdo a 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.

6) Obtener respuesta de forma oportuna, eficaz y dentro de los plazos establecidos legalmente de las peticiones que realice ante la Superintendencia de Transporte, así:

- Los derechos de petición dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación ante la Superintendencia de Transporte.

- Las solicitudes de documentos dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación ante la Superintendencia de Transporte.

- Las solicitudes de 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.

7) Ser tratado con respeto y consideración, en todo momento por los funcionarios y contratistas de la Superintendencia de Transporte.

8) 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.

9) Exigir en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, así como presentar solicitudes de recusación de los mismos de acuerdo a lo establecido por la ley.

10) Formular alegaciones y aportar documentos o cualquier elemento probatorio, dentro de cualquier actuación administrativa 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.







11) Recibir atención sí se ha ingresado a las instalaciones dentro del horario habitual. En caso necesario la Superintendencia de Transporte continuará atendiéndole aún después de terminado dicho horario.

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

Deberes de los ciudadanos de la Superintendencia de Transporte

- 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.

Como ciudadanos de la Superintendencia de Transporte usted tiene a disposición los siguientes canales de atención:

-  Atención presencial de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, jornada continua. Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC, ubicado en la Calle 37 N° 28B – 21- Barrio La Soledad – Bogotá D.C.
-  Línea de servicio telefónico 018000 915 615 de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 5:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
-  Vía telefónica en la línea 3526700 para la sede administrativa – Calle 63 N° 9A – 45 Barrio Lourdes de la ciudad de Bogotá D.C.
-  Correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co o atencionciudadano@supertransporte.gov.co A través del cual los ciudadanos podrán presentar peticiones, solicitudes, sugerencias, reclamos y quejas.
-  Portal web: www.supertransporte.gov.co en el cual los ciudadanos podrán consultar de lunes a domingo, las 24 horas del día, información de interés general y consultar el estado de los trámites presentados ante la Superintendencia de Transporte.
-  Ventanilla única de radicación de correspondencia de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua en el Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC, ubicado en la Calle 37 N° 28B – 21- Barrio La Soledad – Bogotá D.C.




Red social Facebook: @Supertransporte






Red social Twitter: @Supertransporte

Chat temáticos programados

Link en página web “Preguntas frecuentes”

Canales de participación o interacción con nuestra entidad:

-  Oficina de Atención al Ciudadano, atención personalizada en la Calle 37 N° 28B – 21- Barrio La Soledad – Bogotá D.C.
-  Call center nacional línea gratuita 018000915615: línea que presta el soporte al Sistema Nacional de Supervisión al Transporte VIGIA, al Sistema consola TAUX y aquellos que sean necesarios para la prestación oportuna del servicio a los vigilados de la Superintendencia de Transporte. Los ciudadanos pueden comunicarse de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 5:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
-  Correo electrónico

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co o
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
-  Red social Facebook: @Supertransporte
-  Red social Twitter: @Supertransporte
-  Chat temáticos programados
-  Sección en página web “Preguntas frecuentes”
-  Centro de Conciliación: Calle 37 N° 28B – 21- Barrio La Soledad – Bogotá D.C.

Además, puede dirigirse diariamente a la Oficina de Control Interno si sus peticiones o irregularidades no han sido atendidas oportunamente.