



**MINISTERIO DE TRANSPORTE  
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 1813 DE 03/06/2022**

"Por la cual se adopta la actualización de la Política de Servicio al Ciudadano"

**EL SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE**

En ejercicio de facultades constitucionales y legales, en especial los numerales 3 y 23 del artículo 7 del Decreto 2409 del 24 de diciembre de 2018 y;

**CONSIDERANDO**

Que los Artículos 2, 209 y 270 de La Constitución Política de Colombia, establecen el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, permitiendo a los ciudadanos mediante formas y sistemas de participación ciudadana, vigilar la gestión pública.

Que el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano fue una de las reformas transversales creadas por el Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP -, y la Directiva Presidencial 10 de 2002 le atribuyó al Departamento Nacional de Planeación la responsabilidad de coordinar, y orientar dicho Programa.

Que el CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el Departamento Nacional de Planeación.

Que la Resolución 28748 del 18 de diciembre de 2015, reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Transporte.

Que la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 expedida por MinTIC, reglamenta aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

Que la Resolución 1321 del 08 de enero del 2016 crea el CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO - CIAC- de la Superintendencia de Transporte.

Que la Resolución 1835 del 30 de enero del 2017, adiciona el trámite de las peticiones presentadas verbalmente, en el reglamento de trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia Transporte.

Que el Decreto 1499 de 2017, reglamentó el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.

Establece el decreto previamente mencionado, que el Sistema de Gestión se complementa y articula, entre otros, con los Sistemas Nacional de Servicio al Ciudadano, de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de Gestión Ambiental y de Seguridad de la Información.

Que mediante la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

P.

"Por la cual se actualiza la Política de Servicio al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte"

Que en sesión realizada el 18 de diciembre de 2020, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprobó y adoptó la Política de Servicio al Ciudadano.

Que el Decreto 088 de 2022, establece los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.

Que, en sesión extraordinaria del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, realizada el 27 de mayo de 2022, se socializó y aprobó la actualización de la Política de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de Transporte.

Que la política aprobada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño y que se adopta mediante esta resolución, se integrará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a través de la cadena de valor de la Superintendencia de Transporte por la cual se desarrolla el modelo de gestión por procesos.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**Artículo Primero.** Adoptar la actualización de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual se encuentra anexa a la presente Resolución y hace parte integral de la misma.

**Artículo Segundo.** Publicar la presente resolución en el sitio web de la Superintendencia de Transporte.

**Artículo Tercero.** Vigencia. La presente Resolución rige a partir de su expedición

### COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los



**WILMER ARLEY SALAZAR ARIAS**  
Superintendente de Transporte

1813 DE 03/06/2022

Proyectó: Sandra Liliana Ucrós Velásquez, Coordinadora GIT Relacionamento con el Ciudadano  
Revisó: Denis Adriana Monroy Rugeles - Directora Administrativa  
Estefanía Piscioti Blanco - Secretaria General