CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

Apreciados ciudadanos(as):

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.

Derechos de los ciudadanos:

- Ser tratado con respeto y dignidad.

- Solicitar información y orientación sobre los temas de competencia de la Entidad.

- Presentar peticiones en cualquiera de los canales de atención, sin necesidad de terceros o apoderados.

- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copia a su costa de los respectivos documentos, salvo que estos tengan reserva legal.

- Obtener respuesta de forma oportuna y eficaz a sus peticiones, en los plazos establecidos en las normas.

- 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.

Derechos de los ciudadanos:

- Exigir en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos.

- 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.

- Recibir atención sí se ha ingresado a las instalaciones dentro del horario habitual.

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

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.

• Solicitar en forma oportuna, respetuosa, educada, documentos y/o servicios.

Deberes de la Superintendencia de Transporte:

• 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.

• 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 atender cómoda y ordenadamente al público.

Canales de atención al ciudadano:

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 Telefónico:

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
Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.,
sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

Canal 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

Canales de atención al ciudadano:

• Correo electrónico:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co

• Formulario electrónico: se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:
https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/

• Denuncias a presuntos actos de corrupción:
https://www.supertransporte.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/queja-por-presunt os-actos-de-corrupcion

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 al PQRSD:

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/peticiones-quejas-y-reclamos
Dar clic en “Consulta PQRSD”.

• Los ciudadanos podrán consultar las 24 horas del día, información de interés general:
https://www.supertransporte.gov.co/

• Preguntas frecuentes:
https://www.supertransporte.gov.co/index.php/faq-supertransporte/

Redes Sociales

Facebook: @Supertransporte
Twiter: @supertransporte
Instagram: @supertransporte_oficial
LinkedIn: Superintendencia de Transporte
TikTok: @supertransporte