



CARTILLA DE DERECHOS Y DEBERES

DE LOS CIUDADANOS Y VIGILADOS 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 Cartilla de derechos y deberes de los ciudadano y vigilados, 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:

Todo ciudadano tiene derecho a recibir un trato justo, cordial y digno por parte de los funcionarios de la Superintendencia, sin discriminación, maltrato o prejuicio alguno.

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

Los ciudadanos pueden requerir información clara y veraz sobre los servicios, funciones, trámites y procesos de la Superintendencia, en cualquiera de sus canales oficiales.

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

Cualquier persona puede presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias directamente, sin estar obligada a contratar abogados o intermediarios.

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.

El ciudadano tiene derecho a realizar seguimiento a sus trámites y solicitar copias de los documentos que los componen, salvo aquellos con carácter confidencial según la ley.

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

Toda solicitud debe ser atendida y respondida dentro del tiempo legalmente establecido, con calidad y claridad, por parte de la Superintendencia.

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.

La Entidad debe garantizar atención preferencial y adecuada a personas con discapacidad, menores, adultos mayores, mujeres embarazadas, con bebés o en condiciones de vulnerabilidad.

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

Los ciudadanos pueden velar y reclamar el cumplimiento de los deberes, funciones y comportamiento ético de los funcionarios de la Superintendencia.

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.

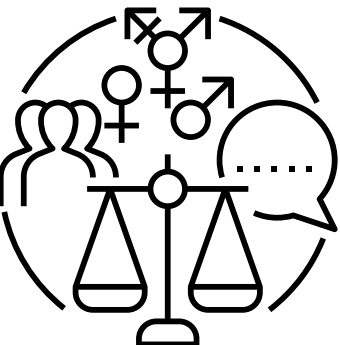
Todo ciudadano puede presentar pruebas o documentación relacionada con su caso, las cuales deben ser debidamente consideradas por la Entidad en sus decisiones.

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

La Superintendencia cuenta con jornada continua de 7 am a 4 pm de lunes a viernes para atender a todo ciudadano que haya ingresado dentro del horario oficial de atención

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

La Entidad dispone de instalaciones físicas o virtuales adecuadas para que los ciudadanos puedan consultar información, expedientes o documentos relacionados con sus trámites.



USTED TIENE EL DEBER DE:

1. Acatar la Constitución y las leyes.

Los ciudadanos deben cumplir y respetar las normas establecidas en la Constitución Política de Colombia y en el marco legal que regula la actividad de la Superintendencia de Transporte.

2. Realizar todas sus actuaciones conforme al principio de la buena fe.

Toda interacción con la Entidad debe hacerse de manera honesta, leal y transparente, presumiendo la rectitud tanto del ciudadano como de la administración pública.

3. Abstenerse de realizar maniobras que tengan por objetivo dilatar las diferentes actuaciones administrativas, aportar declaraciones o documentación falsa.

El ciudadano debe actuar con responsabilidad y seriedad, evitando acciones que ralenticen o engañen los procedimientos.

4. Abstenerse de realizar afirmaciones o denuncias temerarias.

Se debe evitar presentar quejas, denuncias o acusaciones sin fundamento, motivadas por intereses personales o con el propósito de perjudicar a terceros o a la Entidad.

5. Ejercer con responsabilidad los derechos que ampara la ley frente a la administración pública, absteniéndose de presentar solicitudes que resulten evidentemente improcedentes.

Los ciudadanos deben usar los canales y mecanismos legales de forma responsable, sin abusar del derecho a petición o de otros derechos administrativos.

6. Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos de la Superintendencia de Transporte.

Es deber del ciudadano comportarse con cortesía y respeto en sus interacciones con los funcionarios, contribuyendo a un ambiente de atención digno y armonioso.

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

Toda solicitud debe realizarse dentro de los canales y tiempos adecuados, usando un lenguaje apropiado y con el debido respeto por los procedimientos establecidos.



NUESTROS DEBERES SON:

1. Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.

Los servidores públicos deben brindar un trato amable, sin discriminación de ningún tipo, y gestionar con responsabilidad y prontitud los asuntos de todos los ciudadanos.

2. Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

La Entidad ofrece atención presencial en jornada continua de lunes a viernes de 7 am a 4 pm, facilitando el acceso equitativo de toda la población.

3. Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.

Cualquier ciudadano que acceda a las instalaciones de la Superintendencia dentro del horario oficial debe ser atendido, sin excusas o limitaciones injustificadas.

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.

La atención al público debe organizarse con métodos eficientes como turnos físicos, respetando la prioridad de personas en condición de vulnerabilidad. el grupo de relacionamiento con el ciudadano tiene la función de atender quejas y orientar al público La Superintendencia.

5. Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.

La Superintendencia debe contar con un equipo especializado que reciba, analice y gestione adecuadamente las quejas, además de brindar orientación clara y útil a los ciudadanos.

6. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

Se cuenta con herramientas digitales para realizar trámites en línea, pero también se ofrecen canales alternativos como atención por videollamada para personas con discapacidad, garantizando inclusión y accesibilidad.

7. Habilitar espacios idóneos para atender cómoda y ordenadamente al público.

Las oficinas deben contar con instalaciones físicas adecuadas que permitan a los ciudadanos ser atendidos en condiciones dignas, cómodas y organizadas.



CANALES DE ATENCIÓN

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 conduzo? #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://orfeo.supertransporte.gov.co/consultaWeb/>

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
Twiter: @supertransporte
Instagram: @supertransporte_oficial
LinkedIn: Superintendencia de Transporte

PREGUNTAS FRECUENTES



<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/preguntas-frecuentes/>

VIDEOLLAMADA



[Ahttps://outlook.office365.com/owa/calendar/AtencionVirtualSuperTransporte@supertransporte.gov.co/bookings/](https://outlook.office365.com/owa/calendar/AtencionVirtualSuperTransporte@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](#)