

Cartilla de derechos y deberes

La Superintendencia de Transporte es la entidad encargada de vigilar, inspeccionar y controlar el servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura del sector en Colombia. Su labor busca garantizar el cumplimiento de los derechos constitucionales y legales, fortalecer la relación con la ciudadanía y promover la transparencia en la gestión pública. Asimismo, fomenta el compromiso de sus servidores para brindar un trato equitativo, respetuoso, amable y eficiente a todas las personas, sin distinción alguna.



Sus derechos:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Solicitar información y orientación sobre los temas de competencia de la entidad.
3. Presentar los requerimientos en cualquiera de los canales de atención.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copia de los respectivos documentos, salvo aquellos con reserva legal.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias dentro de los plazos establecidos.



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, presenta una debilidad manifiesta o necesita comunicarse mediante lenguaje de señas.
7. Exigir en cualquier momento el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos.
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.
9. Recibir atención sí se ha ingresado a las instalaciones dentro del horario habitual.
10. Contar con los espacios necesarios para la consulta de expedientes y documentos.



Sus deberes:

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 como objetivo dilatar las diferentes actuaciones administrativas, aportar declaración o documentación falsa.
4. Abstenerse de realizar declaraciones 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.
7. Solicitar en forma oportuna, respetuosa, educada, documentos y/o servicios.

Nuestros deberes:

1. Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de la ciudadanía, vigilados y grupos de valor.
3. Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
4. Encargar a una dependencia especializada la función de atender requerimientos y orientar al público.



5. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de los requerimientos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular
6. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
7. Habilitar espacios idóneos para atender cómoda y ordenadamente al público.

