

# GUÍA INSTRUCTIVA CARACTERIZACIÓN

## ¿CÓMO PUEDES COMUNICARTE CON LA SUPERTRANSPORTE?

### Canales de atención para la ciudadanía y grupos de valor

La Superintendencia de Transporte trabaja para fortalecer su relación con la ciudadanía, a partir de la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, brindando atención a través de un equipo dispuesto a resolver dudas y gestionar consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones por medio de sus canales de atención.

En la SuperTransporte atendemos a:



Ciudadanía en general



Vigilados



Entidades Territoriales



Personas con Discapacidad



Adultos Mayores



Territorios y comunidades étnicas



Población LGBTIQ+



Mujeres gestantes



Niños, niñas y adolescentes



Víctimas del conflicto armado

## Así puedes comunicarte con nosotros



### Redes Sociales

Infórmate, participa y déjanos tus comentarios a través de nuestros canales oficiales.

#### ¿Cómo usarlo?

1. Búscanos en nuestras Redes sociales.
2. Déjanos tus comentarios.



@supertransporte\_oficial



@Supertransporte



@supertransporte



Superintendencia de transporte.

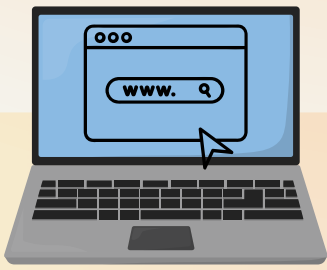


Superintendencia de transporte.



SuperTransporte

# Así puedes comunicarte con nosotros



## Canal Virtual (Página Web)

Accede a información, trámites y servicios, radica tus PQRSDF de forma fácil y rápida.

### ¿Cómo usarlo?

1. Ingresa a la página web.
2. Selecciona la opción que requieras. (Chat / radicar PQRSDF).
3. Diligencia el formulario con tus datos y solicitud.
4. Recibirás un número de radicado para hacer seguimiento.



**Disponible 24/7**



## Presencial

Te atendemos de manera personalizada en nuestras oficinas.

### ¿Cómo usarlo?

1. Consulta nuestras sedes y horarios de atención en la página Web.
2. Dirígete al punto de atención más cercano.



**Puntos de atención en oficina central Dg 25G # 95A - 85 Torre 3 Piso 1 (Bogotá) y territoriales.**



## Línea Telefónica

Se recibe orientación e información sobre el estado de tus solicitudes y trámites.

### ¿Cómo usarlo?

1. Marca nuestra línea telefónica.
2. Escoge la opción según tu necesidad en el menú.
3. Un asesor te atenderá y te brindará la información requerida.



**Línea gratuita:  
018000915615**

Lunes a viernes:  
8:00am-5:00pm

Sábados: 8:00am-  
12:00pm

**Línea ¿cómo  
conduzco? #767  
opción 3**

Disponible 24/7



**SuperTransporte**

# ¿Qué canal debo usar según mi necesidad?

## Radical una PQRSDF



Ventanilla única radicación (VUR)



Página Web

## Solicitar orientación



Línea Telefónica



Oficinas y Territoriales

## Conocer el estado de mi solicitud



Página Web



Línea telefónica



Oficinas

## Información General y novedades



Página Web



Redes Sociales

## Recomendaciones para una mejor atención

- Ten a la mano tu documento de identidad.
- Describe tu solicitud de manera clara y completa.
- Adjunta los documentos necesarios (si aplica).
- Guarda tu número de radicado para realizar el seguimiento.
- Utiliza nuestros canales oficiales.



## Atención incluyente

Trabajamos para garantizar una atención accesible para toda la ciudadanía.



Atención preferencial



Canales Accesibles



Enfoque diferencial e incluyente



Lenguaje claro



### ¡Estamos más cerca de ti!

Múltiples canales de atención para escucharte, orientarte y brindarte soluciones.



**Recuerda: Todos nuestros servicios son gratuitos y no requieren intermediarios.**

