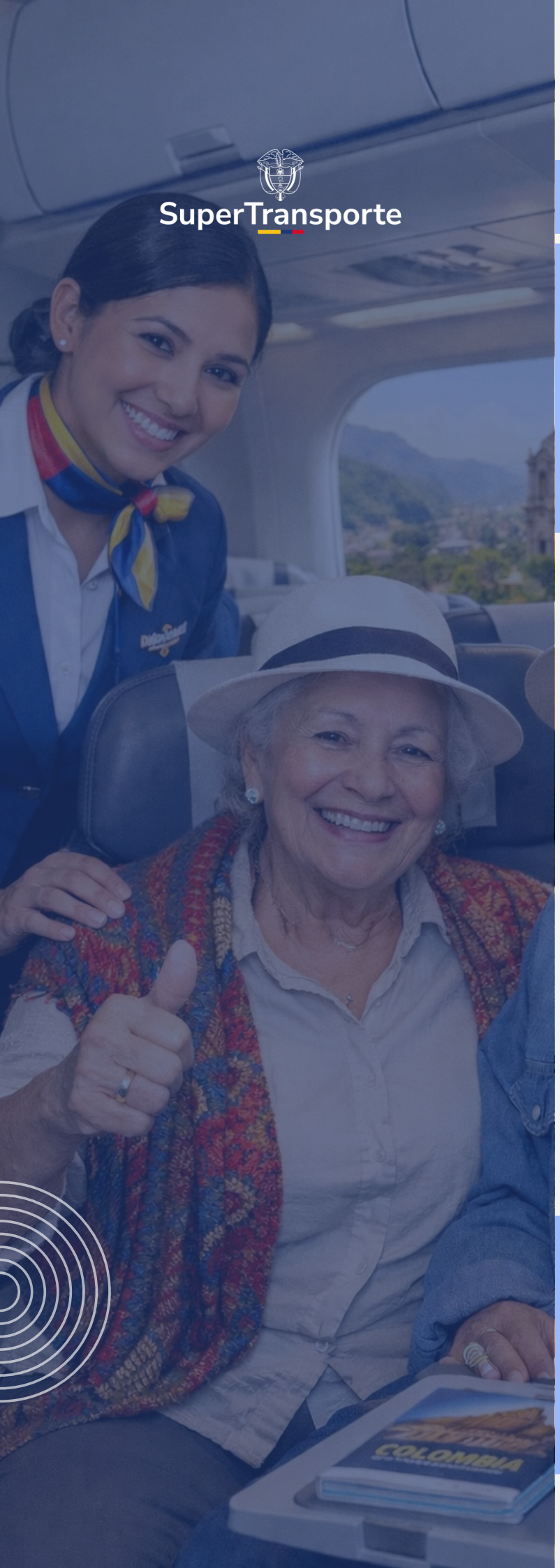
SuperTransporte

Guía sobre personas mayores

SuperTransporte

Orientaciones para un Servicio de Transporte sin Barreras para las Personas Mayores

Este documento tiene carácter orientador y preventivo. No reemplaza la normatividad vigente ni la interpretación que realicen las autoridades competentes en casos concretos.



Índice

1. Introducción 05

2. Orientaciones para la implementación de un enfoque diferencial que incluya a las personas mayores 07

2.1. Brindar información clara, accesible y oportuna 07

2.2. Ofrecer apoyos razonables y voluntarios 10

2.3. Dirigirse a la persona mayor como titular del servicio y validar su decisión 12

2.4. Capacitación del personal 13

2.5. Implementar ajustes operativos 14

3.Prácticas que deben evitarse vs prácticas adecuadas para la atención de personas mayores 15

Índice

4 Orientaciones por roles 16

4.1 Alta dirección y gerencias 16

4.2. Atención al usuario: Auxiliares de venta de tiquetes y personal de atención de Call Center, PQRDs y puntos de orientación e información físicos. 17

4.3 Personal operativo: conductores, pilotos, capitanes, auxiliares, tripulación y operadores. 19

4.4. Infraestructura y terminales 20

5. Conclusiones 22

6. Glosario 24

7. Bibliografía 27

En los espacios de capacitación, las mesas de trabajo y la atención a las y los usuarios se han evidenciado prácticas que, aunque surgen de la intención de "proteger", terminan imponiendo cargas adicionales a las personas mayores —por ejemplo, exigirles viajar acompañadas—. Estas acciones pueden convertirse en barreras de acceso y en expresiones de discriminación por edad, fenómeno comúnmente denominado edadismo.

Imponer cargas injustificadas para acceder al servicio público de transporte —reconocido por la Corte Constitucional de Colombia[1] como un servicio esencial, en la medida en que habilita el ejercicio de múltiples derechos— es una práctica que no puede normalizarse.

En un contexto de envejecimiento poblacional como el que atraviesa el país,[2] cada vez más personas mayores utilizan el transporte para realizar actividades cotidianas, incluido el acceso a la salud, la educación, el trabajo y la participación social.

1: Sentencia T-987 de 2012

2: Según proyecciones del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), para el año 2026 Colombia contará con más de 8 millones de personas mayores, quienes representarán aproximadamente el 15 % de la población total del país. Esta cifra evidencia un proceso acelerado de envejecimiento demográfico: en 2016, la población mayor era cercana a 5 millones de personas, equivalente al 12 %, y treinta años atrás, en 1996, no superaba los 3 millones, representando alrededor del 8 % de la población. Estos datos confirman una tendencia sostenida de crecimiento del grupo poblacional mayor, con implicaciones significativas en los ámbitos social, económico y de políticas públicas.

En consecuencia, desde la Superintendencia de Transporte, a través de la Delegatura para la Protección a Usuarios del Sector Transporte, hemos identificado la necesidad de promover conversaciones y reflexiones sobre la atención a las personas mayores en el servicio público de transporte, con el fin de sensibilizar y orientar a los vigilados.

Por tanto, mediante este documento orientador, se busca brindar herramientas a los prestadores del servicio público de transporte, a sus colaboradores y a quienes desarrollan servicios conexos, con el propósito de reconocer a las personas mayores como sujetos plenos de derechos y promover la aplicación del enfoque diferencial orientado a la eliminación de barreras, superando una visión limitada y centrada exclusivamente en los beneficios tarifarios, que en muchos casos constituyen la única medida aplicada por las empresas de transporte a esta población.

02. Orientaciones para la implementación de un enfoque diferencial que incluya a las personas mayores

La atención a las personas mayores en el sector transporte debe desarrollarse bajo los principios de dignidad humana, igualdad, no discriminación, accesibilidad y autonomía.

Bajo este marco, se presentan orientaciones prácticas para que los prestadores del servicio público de transporte y servicios conexos incorporen un enfoque diferencial para personas mayores.

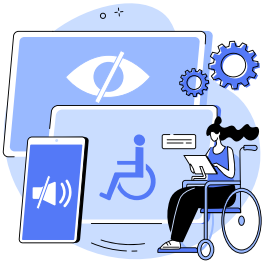
2.1 Brindar información clara, accesible y oportuna

Acceder a la información sobre el servicio público de transporte constituye un derecho fundamental para las y los consumidores, en la medida en que de dicha información se derivan aspectos esenciales como las condiciones del servicio, las expectativas frente a su prestación y las decisiones que las personas usuarias adoptan al planear y realizar sus desplazamientos.

Por ello, es indispensable que la información entregada a las personas usuarias —incluidas las personas mayores— esté formulada en un lenguaje sencillo, directo y comprensible, y que cuente con características visuales y estructurales que faciliten su lectura e interpretación. Esto implica evitar tecnicismos innecesarios, minimizar el riesgo de confusiones y garantizar que la información pueda ser entendida y utilizada de manera autónoma por cualquier persona, independientemente de su edad o de las habilidades o herramientas tecnológicas que posea.

En cuanto a los canales de atención e información, es importante considerar que buena parte de los procesos de compra, consulta y verificación del servicio se realizan actualmente a través de canales digitales, tales como páginas web, aplicaciones móviles o líneas automatizadas. Esta realidad exige que los prestadores del servicio público de transporte adopten criterios de accesibilidad digital, entre los que se destacan:

Accesibilidad



Que permita que cualquier persona, sin importar sus características o condiciones, pueda entender, navegar, interactuar y realizar acciones como consultar, comprar, diligenciar o comunicarse sin dificultades.

Comprensibilidad

Del contenido, evitando lenguaje técnico excesivo.

Inclusión

Considerando que no todas las personas mayores dominan los dispositivos o interfaces digitales.

Por tanto, las empresas deben garantizar acceso a información e implementar ajustes razonables, tales como:

- Textos de tamaño adecuado
- Interfaces simples
- Opciones de lectura en voz alta
- Disponibilidad de atención presencial sin barreras

2.2 Ofrecer apoyos razonables y voluntarios

Dentro de las estrategias que pueden implementar las compañías se encuentra la oferta de apoyos dirigidos a las personas mayores, entre los cuales se incluyen la orientación en los procesos de compra de tiquetes, el acompañamiento en el registro y/o entrega del equipaje, así como la asistencia durante el embarque y el desembarque de los equipos de transporte.

Estos apoyos deben estar disponibles para quienes los necesiten o los soliciten, sin que se conviertan en obligaciones, requisitos adicionales o condiciones para acceder al servicio, pues ello constituiría una carga indebida y una práctica discriminatoria.

En el marco de las actividades de inspección, vigilancia y acompañamiento, la Superintendencia de Transporte ha identificado los siguientes apoyos como prácticas adecuadas y razonables:

Orientación personalizada:

Que garantiza explicaciones claras y directas sobre trámites, procedimientos y requisitos del viaje.

Asistencia en el abordaje y el descenso:

Apoyo humano para subir o bajar del vehículo, avión o embarcación, sin imponerlo de manera obligatoria.

Priorización en filas o procesos operativos:

Ajustes razonables que reducen tiempos de espera y facilitan el acceso al servicio.

Aclaración de información y acompañamiento:

Explicación de condiciones del viaje, ubicación de plataformas o taquillas, y apoyo durante procesos específicos.

¡NO OLVIDE!

Las personas mayores tienen derecho a decidir si viajan solas o acompañadas y si aceptan o no apoyos. El personal del servicio puede recomendar medidas de seguridad, pero no puede convertir recomendaciones en obligaciones.

SUPERTIPS

Ofrezca ayuda → Espere respuesta → Respete la decisión

2.3 Dirigirse a la persona mayor como titular del servicio y validar su decisión

Las personas mayores son titulares del servicio, plenamente capaces y autónomas, salvo que exista una medida judicial de apoyo o representación.

Por ello, es indispensable que el personal:

- No presuma incapacidad cognitiva por razón de la edad.
- No excluya a la persona mayor de la conversación.
- Dirija las explicaciones a terceros sin autorización de la persona.
- No infantilice ni minimice sus decisiones.

En consecuencia, las empresas deben garantizar que:

- Los mensajes y orientaciones se dirijan directamente al usuario o usuaria.
- Los sistemas de información no invisibilicen a las personas mayores.
- Se consulte y respete su voluntad y preferencia.

2.4 Capacitación del personal

La capacitación es un componente esencial, especialmente, para el personal que tiene contacto directo con los usuarios (a), el cual debe estar formado para garantizar una atención adecuada y para evitar conductas discriminatorias o restrictivas.

Las empresas deben incluir en sus programas:

- Uso de lenguaje claro, incluyente y respetuoso.
- Prevención del edadismo, es decir, de prácticas que asumen incapacidad o dependencia por el solo hecho de ser persona mayor.
- Derechos y responsabilidades de las y los usuarios.
- Trato digno y relaciones de servicio.
- Rutas de apoyo y manejo de situaciones especiales.

2.5 Implementar ajustes operativos

Además de la atención humana, es fundamental realizar ajustes operativos razonables que faciliten el uso del servicio por parte de las personas mayores, como:

- Señalización clara y visible.
- Gestión de filas y priorización.
- Puntos de información accesibles.
- Protocolos de asistencia bajo solicitud.
- Acompañamiento operativo en transbordos o conexiones, cuando proceda.

Estos ajustes responden al principio de accesibilidad universal, que promueven la eliminación de barreras físicas, comunicativas y actitudinales.

0.3 Prácticas que deben evitarse vs. Prácticas adecuadas para la atención de personas mayores

Práctica a evitar	Práctica adecuada
Exigir acompañamiento obligatorio	Ofrecer apoyos voluntarios
Incluir cláusulas de exoneración de responsabilidad en el transporte de personas mayores	Solicitar solo requisitos legales
Imponer restricciones por edad	Restricciones basadas en criterios objetivos y legales.
Trato infantilizante	Trato directo y respetuoso

Recomendaciones para todos los actores del servicio, desde la estrategia hasta la operación, con ejemplos prácticos aplicables en todos los modos de transporte.

4.1 Alta dirección y gerencias

Las áreas y personas que integran la alta dirección y/o gerencia tienen una visión estratégica dentro de la organización. Este rol implica definir políticas internas, lineamientos, controles y cultura organizacional. Sus decisiones impactan directamente la experiencia de viaje de las personas mayores y determinan si existen o no barreras operativas, comerciales o contractuales.

RECOMENDACIONES

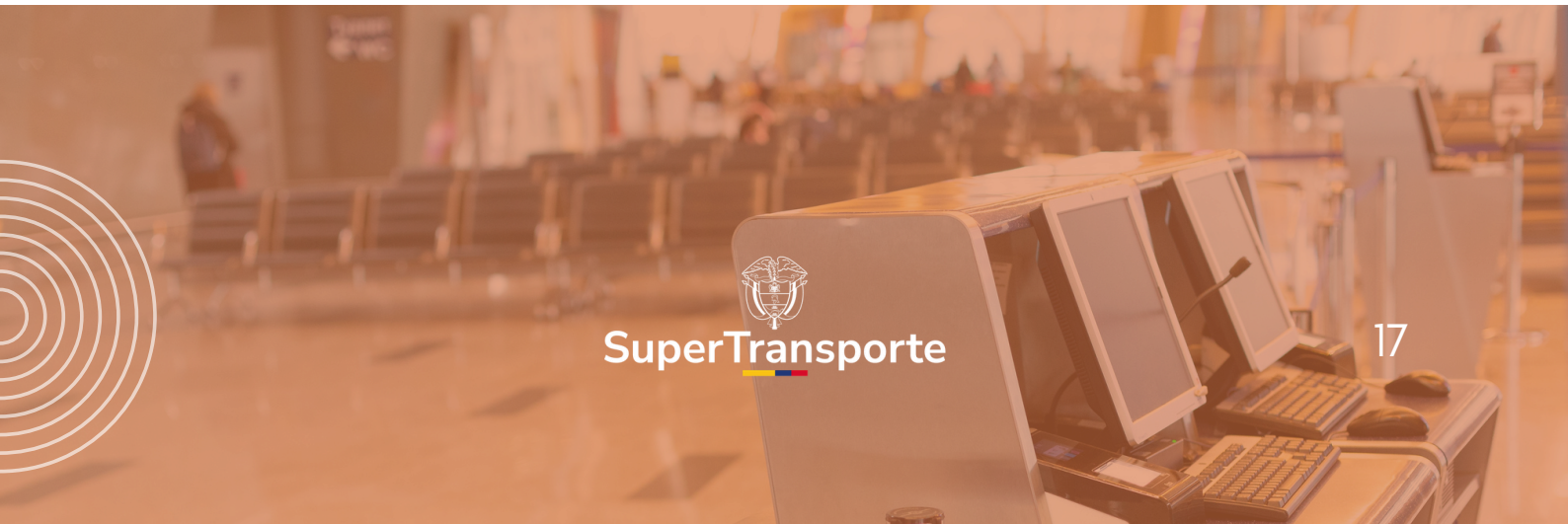
- Revisar manuales, protocolos y contratos de adhesión para eliminar cualquier barrera de acceso para personas mayores, como requisitos adicionales, restricciones por edad o acompañante obligatorio.
- Incluir en los programas de formación corporativa temas de trato digno, enfoque diferencial, no discriminación por edad y atención incluyente.
- Definir un protocolo de asistencia a solicitud que indique: qué apoyos se ofrecen, cómo se solicitan y quién es responsable.

EJEMPLOS

- Ajustar el contrato de transporte para eliminar textos que contengan cláusulas de exoneración de responsabilidad en el transporte de personas mayores.
- Establecer una política interna de enfoque diferencial que incluya a las personas mayores.
- Crear un módulo obligatorio de formación interna: 'Personas mayores y trato digno en el transporte'.

4.2 **Atención al usuario:** Auxiliares de venta de tiquetes y personal de atención de Call Center, PQRDs y puntos de orientación e información físicos.

Quienes atienden personas usuarias son el primer punto de contacto. Su comunicación, lenguaje y decisiones facilitan o bloquean el acceso de las personas mayores al servicio. Son clave para prevenir prácticas discriminatorias y garantizar información clara y suficiente.



RECOMENDACIONES

- Adaptar la atención, el lenguaje y la información a las necesidades de cada persona usuaria, sin infantilizar ni presumir incapacidad.
- Preguntar de forma respetuosa si requiere apoyo: **'¿Desea alguna ayuda durante el viaje?'.**
- Ofrecer alternativas operativas, puntos de embarque, tiempos, rutas, sin condicionar la venta del tiquete.
- Garantizar información visible y actualizada sobre precios, horarios, políticas y canales de PQRS.

EJEMPLOS

- En la taquilla: **'Este es su punto de abordaje. Si desea apoyo en el embarque, estaré atento(a) a coordinarlo'.**
- En call center: **'Puede viajar sola sin inconveniente. Si quiere asistencia, puedo solicitar apoyo al personal operativo'.**
- Evitar frases como: **'¿Y usted sí puede viajar solo (a)?'** o **'Mejor venga con un acompañante'.**

4.3 **Personal operativo:** conductores, pilotos, capitanes, auxiliares, tripulación, operadores.

Este personal materializa el contrato de transporte. Sus interacciones directas influyen en la percepción de seguridad, respeto y autonomía de las personas mayores.

RECOMENDACIONES

- Al identificar que una persona podría requerir apoyo, preguntar antes de actuar: **'¿Le puedo ayudar?'.**
- Esperar la respuesta y respetar la decisión.
- Si la persona acepta apoyo, actuar de forma segura y con comunicación clara explicar pasos, tiempos y opciones.
- Mantener un trato digno, sin comentarios basados en prejuicios sobre edad o fragilidad.
- Dirigirse siempre a la persona mayor, incluso si viaja con acompañante.

EJEMPLOS

- **Ofrecer** guía para abordaje/descenso solo si la persona lo solicita o acepta.
- **Explicar:** 'Haremos una parada de 5 minutos. Le avisaré cuando sea hora de volver a subir'.
- **Evitar:** 'Abuelito(a), siéntese aquí que es más seguro' (infantiliza e impone un rol).
- **Acompañar** traslados en cabina solo si lo pide o acepta la persona.

4.4 Infraestructura y terminales

La infraestructura y las personas que la operan pueden facilitar o dificultar la movilidad de las personas mayores. Tienen un papel clave en garantizar accesibilidad, información clara, seguridad y libre elección de la empresa transportadora.

RECOMENDACIONES

- Garantizar señalización legible, tamaños adecuados, y puntos de información visibles.
- Orientar sin coaccionar y apoyar la movilidad cuando la persona lo solicite o acepte.

Evitar prácticas que limiten la **libre elección, presiones, intermediaciones o 'pregoneros'.**

Coordinar con empresas acciones de mejora en días y horas pico y rutas de alto flujo.

EJEMPLOS

Ubicar personal de orientación en zonas de mayor circulación con el mensaje: **'Si necesita información o apoyo, estoy disponible'.**

Implementar **rutas internas de apoyo** a solicitud para personas mayores.

Actualizar avisos con **tipografías legibles.**

0.5 Conclusiones

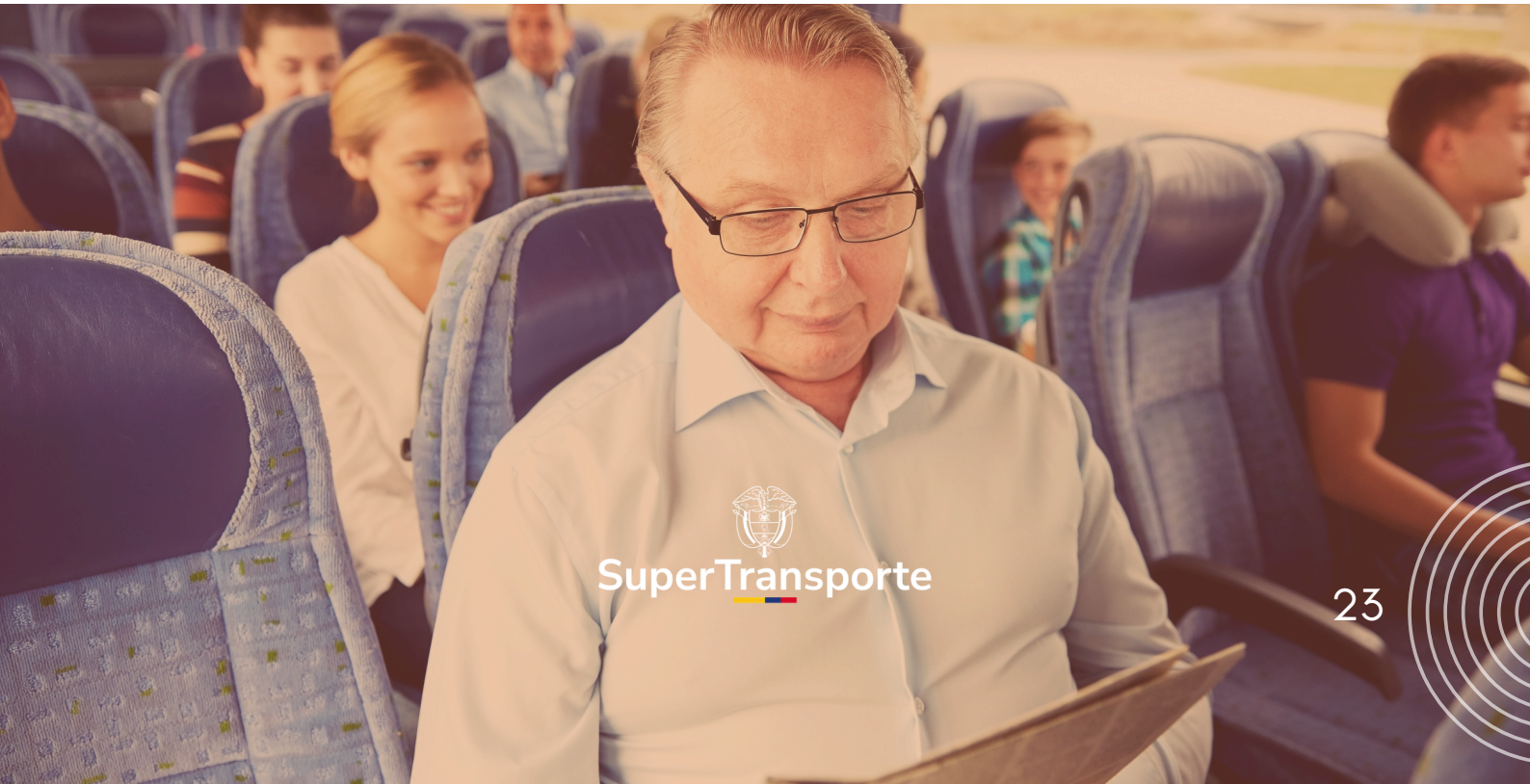
El Estatuto del Consumidor, en su artículo 3, numeral 1.12, consagra el derecho de los consumidores a recibir un trato equitativo y no discriminatorio. De manera complementaria, la Ley 1251 de 2008 establece el principio de corresponsabilidad, conforme al cual el Estado y la sociedad —incluido el sector empresarial— tienen el deber de proteger, promover, asistir y fortalecer la participación e integración de las personas mayores en la planificación, ejecución y evaluación de las acciones orientadas a su inclusión en la vida social, ámbito en el que el transporte ocupa un lugar central.

En este contexto, el sector transporte tiene la obligación de implementar medidas concretas que garanticen a las personas mayores el goce efectivo, pleno y autónomo de sus derechos. El transporte, como servicio público esencial, es un habilitador del derecho fundamental al libre desarrollo de la personalidad, en la medida en que permite el acceso a servicios de salud, actividades laborales, redes de apoyo familiar y social, y demás espacios indispensables para una vida digna y plena.

Por lo anterior, resulta urgente que todos los actores del sector —autoridades, empresas y operadores— actúen de manera articulada para eliminar barreras, adoptar ajustes razonables e implementar acciones afirmativas que tengan

como eje la garantía de los principios de seguridad, calidad y libre acceso propios del servicio de transporte, en armonía con el principio de universalidad de la política de protección, promoción y defensa de los derechos de las personas mayores.

Este compromiso conjunto no solo responde a un mandato legal, sino que constituye una responsabilidad ética y social inaplazable para avanzar hacia un sistema de transporte verdaderamente inclusivo.



Accesibilidad

Condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, eliminando barreras físicas, comunicativas, digitales y actitudinales.

Fuente: Ley 1618 de 201; Ley 1346 de 2009, art. 9.

Ajustes razonables

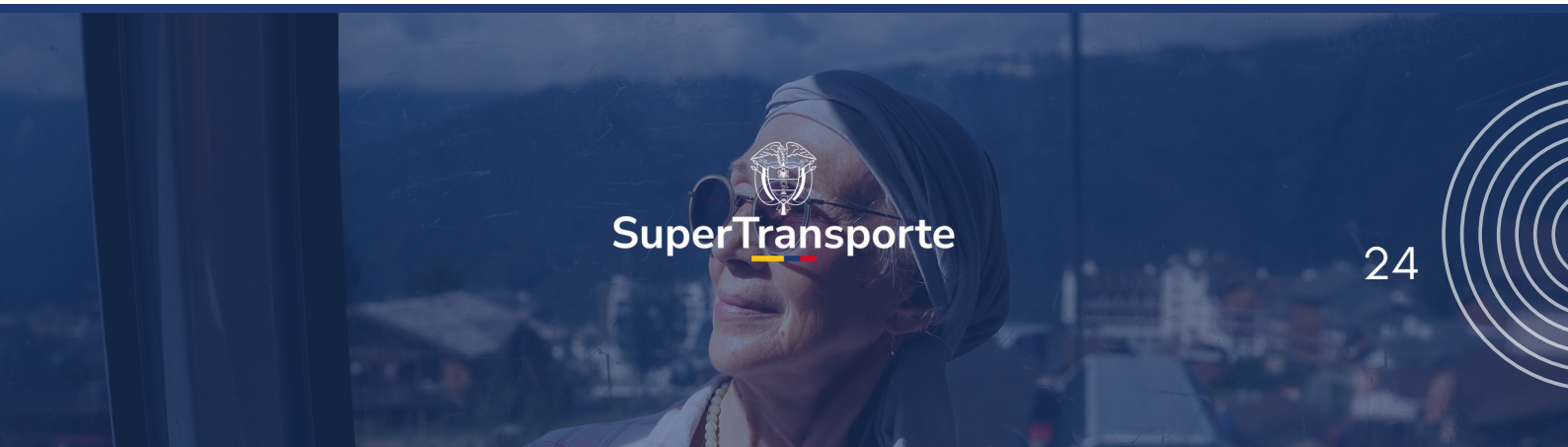
Son aquellas modificaciones y adaptaciones que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones que las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Fuente: Ley 1996 de 2019.

Autonomía

Es el derecho de las personas a autodeterminarse, a tomar sus propias decisiones, a equivocarse, a su independencia y al libre desarrollo de la personalidad conforme a la voluntad, deseos y preferencias propias, siempre y cuando estos, no sean contrarios a la Constitución y la ley.

Fuente: Ley 1996 de 2019.



Dignidad humana

Es la autonomía o posibilidad de diseñar un plan vital y de determinarse según sus características (vivir como quiera) y las condiciones materiales concretas de existencia (vivir bien).

Fuente: Corte Constitucional T-881 de 2002.

Discriminación

Toda distinción, exclusión o restricción basada en criterios prohibidos que menoscaben el goce de derechos.

Fuente: Ley 1482 de 2011

Edadismo

Estereotipos, prejuicios o prácticas discriminatorias basadas en la edad, especialmente contra personas mayores.

Fuente: Organización Mundial de la Salud

https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/ageing-ageism

Enfoque diferencial

Conjunto de medidas orientadas a reconocer diferencias entre grupos poblacionales y eliminar barreras específicas para garantizar igualdad real y efectiva.

Fuente: Ley 1618 de 2013

Igualdad

Principio según el cual todas las personas deben recibir el mismo trato y gozar de los mismos derechos sin discriminación, con medidas para lograr igualdad real y efectiva.

Fuente: Constitución Política art. 13.

Infantilización

Trato que disminuye o desconoce la capacidad y autonomía de una persona, empleando actitudes o lenguaje propios hacia un niño.

Fuente: RAE

Persona mayor

Persona reconocida como parte de la población mayor y titular de especial protección constitucional, sin pérdida automática de autonomía por razón de edad.

Fuente: Ley 1251 de 2008

Constitución Política de Colombia.

Ley 336 de 1996. Estatuto Nacional del Transporte.

Ley 1251 de 2008. Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de las personas adultas mayores.

Ley 1480 de 2011. Estatuto del Consumidor

Corte Constitucional de Colombia, Sentencia T-987 de 2012.

Decreto 681 de 2022. Por medio del cual se adiciona el Capítulo 7 al Título 2 de la Parte 9 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 relativo a la Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022 - 2031.

Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, **RAC**

Superintendencia de Transporte
Documento: Guía sobre personas mayores: orientaciones para un servicio de transporte sin barreras
Año: 2026

Liderazgo institucional

Alfredo Enrique Piñeres Olave
Superintendente de Transporte

Verónica Vanesa Martínez Tobón
Superintendente Delegada para la protección de Usuarios del Sector Transporte

Equipo creador del contenido
Margaret Yarim Furnieles Chipagra
Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte.

Diseñado por:
Iván Camilo Cabrera Fontalvo
Diseñador

SuperTransporte

Supertransporte

Superintendencia de Transporte

Supertransporte

@Supertransporte

Supertransporte_oficial

@Supertransporte

www.supertransporte.gov.co