

## **PRESENTACIÓN**

En nuestro orden constitucional, la atención a la ciudadanía es un fin esencial del Estado, el cual está vinculado directamente con la prosperidad y la materialización de los principios, derechos y deberes constitucionales.

En desarrollo de este mandato constitucional, se presenta el Protocolo para el Relacionamiento con la ciudadanía de la Superintendencia de Transporte, el cual está dirigido al personal de la entidad y a quienes interactúan con esta y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la presentación de nuestros servicios a los diferentes grupos de valor que interactúan con la entidad. Prestando así una atención igualitaria, incluyente, eficaz y satisfactoria para los grupos de valor.

La aplicación de este protocolo aportará al incremento de la confianza de la ciudadanía en la entidad, reconociendo el papel fundamental de las personas usuarias en la Administración Pública y el correcto funcionamiento del Estado, garantizando la calidad de los servicios, la atención a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

### **1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD**

La Superintendencia de Transporte es una entidad del orden nacional encargado de ejercer funciones de inspección, vigilancia y control sobre la prestación del servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura del sector transporte en Colombia, conforme a las competencias asignadas por la ley. Por ello, y dando cumplimiento a la Constitución, el servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado y por ende compromiso de los servidores(es) públicas(os) de la entidad.

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano de la Superintendencia de Transporte tiene como objetivo propender por la debida implementación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía y contribuir con el cumplimiento de la cultura del servicio en todos los canales dispuestos para los grupos de valor a través de la orientación y atención clara y oportuna de las solicitudes realizadas por la ciudadanía y grupos de interés, así como la adecuada aplicación y ejecución de actividades de participación ciudadana, con el fin de lograr la satisfacción de los grupos de valor e interés y promover el acceso a los trámites y servicios de la entidad.

Los protocolos de atención que se presentan a continuación unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos, la capacidad de respuesta, y mejora la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan. El presente documento se encuentra enmarcado bajo la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

## **2. OBJETO**

Establecer los lineamientos, criterios y estándares institucionales que regulan el relacionamiento con la ciudadanía en la Superintendencia de Transporte, con el fin de garantizar una atención integral, oportuna, accesible, transparente y conforme a la normatividad vigente.

Este instrumento orienta la actuación de quienes prestan servicios en la entidad, en todos los canales de atención dispuestos para la interacción con la ciudadanía y grupos de valor, asegurando la aplicación uniforme de principios de legalidad, igualdad, respeto, eficiencia y calidad en el servicio.

El Protocolo constituye un instrumento técnico-administrativo de carácter interno, articulado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y al Sistema de Gestión institucional, y será

de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias que intervengan en procesos de atención y orientación.

### **3. ALCANCE**

El presente Protocolo aplica a todas las dependencias y a quienes, en el ejercicio de sus funciones u obligaciones contractuales, intervengan en la atención, orientación, información o interacción con la ciudadanía a través de los canales institucionales dispuestos por la Superintendencia de Transporte.

Comprende los lineamientos generales para la prestación del servicio en los canales presencial, escrito, telefónico y virtual, así como las disposiciones relacionadas con la atención diferencial, la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones(PQRSDF), y los mecanismos de seguimiento y mejora del servicio.

El Protocolo se articula con los procedimientos internos vigentes, particularmente con el procedimiento de gestión de PQRSDF, y no sustituye las competencias legales asignadas a cada dependencia, sino que establece criterios transversales que deben observarse en todo proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

### **4. MARCO NORMATIVO**

[Normograma Relacionamiento con el Ciudadano.xlsx](#)

### **5. DEFINICIONES**

GRC-GL-001

[Glosario Relacionamiento con el Ciudadano \[Ver. 001 // Rev. 01 // FV. 2025-12-17\]](#)

## **6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO**

El relacionamiento con la ciudadanía en la Superintendencia de Transporte se fundamenta en los principios constitucionales que rigen la función administrativa y en los atributos institucionales del servicio, los cuales orientan la actuación de todas las dependencias y de quienes intervienen en los procesos de atención.

La prestación del servicio deberá desarrollarse con sujeción a los principios de legalidad, igualdad, imparcialidad, eficacia, economía, celeridad, publicidad y responsabilidad, garantizando el respeto por la dignidad humana y el ejercicio efectivo de los derechos.

En desarrollo de estos principios, el servicio al ciudadano observará los siguientes atributos institucionales:

- **Respetuoso:** Reconoce la dignidad de las personas, garantiza trato equitativo y evita cualquier forma de discriminación.
- **Oportuno:** Se presta dentro de los términos legales y en los tiempos definidos por los procedimientos internos.
- **Eficaz:** Resuelve de fondo las solicitudes conforme al marco normativo aplicable y a las competencias institucionales.
- **Claro:** Suministra información comprensible, suficiente y coherente.
- **Accesible:** Dispone canales y mecanismos que permiten el acceso efectivo al servicio, incorporando ajustes razonables cuando se requiera.

- **Transparente:** Garantiza información verificable y actuaciones ajustadas al ordenamiento jurídico.
- **Responsable:** Asume las consecuencias de las decisiones y actuaciones en el marco de las competencias asignadas.

## **7. LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.1 Responsabilidades en la prestación del servicio**

La garantía de los principios y atributos del servicio al ciudadano es responsabilidad transversal de todas las dependencias y de quienes, en ejercicio de sus funciones u obligaciones contractuales, intervienen en procesos de atención, orientación o gestión de solicitudes.

Las dependencias misionales y de apoyo deberán asegurar la gestión oportuna y de fondo de las solicitudes que sean de su competencia, mantener actualizada la información que se suministra a la ciudadanía y aplicar los lineamientos establecidos en el presente Protocolo y en los procedimientos internos vigentes.

La dependencia encargada del relacionamiento con la ciudadanía tendrá a su cargo la coordinación de los canales de atención, el seguimiento a los atributos del servicio y la formulación de acciones de mejora cuando se identifiquen desviaciones o riesgos en la prestación del servicio.

Quienes intervengan en la atención deberán actuar dentro del marco de sus competencias, garantizando el registro adecuado de las actuaciones, la trazabilidad de las solicitudes y el cumplimiento de los términos legales.

## **7.2 Lineamientos comunes a todos los canales**

La prestación del servicio al ciudadano deberá desarrollarse bajo criterios uniformes de respeto, claridad comunicativa, imparcialidad y enfoque diferencial, independientemente del canal utilizado.

### **7.2.1 Lenguaje y comunicación**

La comunicación con la ciudadanía deberá caracterizarse por claridad, precisión y coherencia con el marco normativo aplicable. No se emplearán expresiones ambiguas, desobligantes o que puedan generar confusión. Cuando se utilicen términos técnicos o siglas, estos deberán explicarse de manera comprensible.

La información suministrada deberá ser suficiente para permitir la adecuada comprensión de la respuesta y de los pasos a seguir, cuando corresponda.

### **7.2.2 Respuestas negativas o improcedentes**

Cuando no sea jurídicamente posible acceder a una solicitud, la respuesta deberá indicar de manera expresa y fundamentada las razones normativas o técnicas que sustentan la decisión. En caso de existir alternativas o mecanismos adicionales, estos deberán informarse de manera clara, sin generar expectativas que excedan las competencias institucionales.

### **7.2.3 Atención en situaciones de inconformidad o alteración**

En situaciones de inconformidad, alteración emocional o conflicto, la atención deberá mantenerse dentro de parámetros de respeto y control institucional, procurando orientar adecuadamente la solicitud y evitando confrontaciones personales. Cuando la situación lo requiera, se aplicarán los mecanismos internos de escalamiento definidos por la entidad.

#### **7.2.4 Registro y trazabilidad**

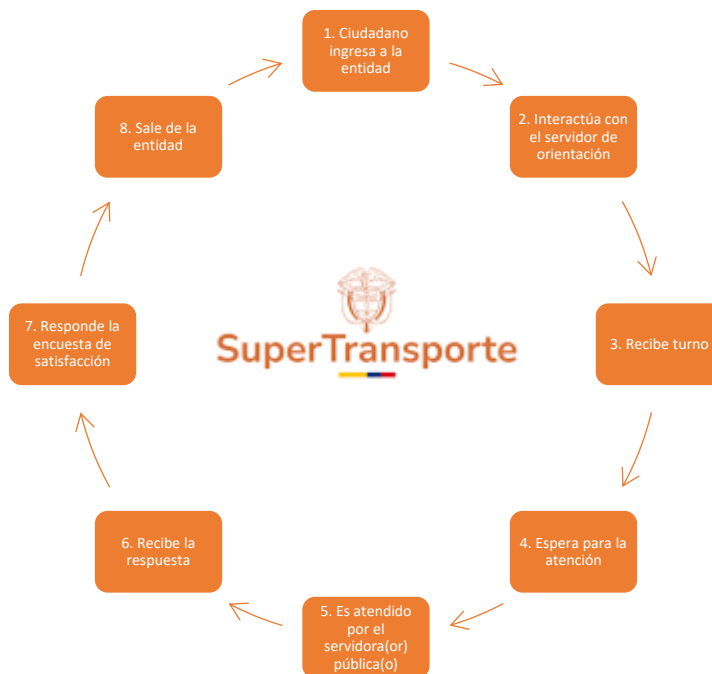
Toda actuación relacionada con la atención deberá registrarse en los sistemas dispuestos para tal fin, garantizando la trazabilidad de la gestión y el seguimiento correspondiente.

### **7.3 Lineamientos para el Canal de Atención Presencial**

El canal presencial comprende la atención directa en los espacios físicos dispuestos por la entidad para la recepción, orientación y gestión de solicitudes ciudadanas.

La atención deberá desarrollarse bajo criterios de organización, respeto por los turnos establecidos y adecuada orientación inicial de los trámites y servicios, garantizando que la ciudadanía reciba información clara sobre el trámite o servicio requerido.

### CICLO DE SERVICIO DEL CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia referenciado protocolos del servicio a la ciudadanía DNP

#### Inicio de la atención

La atención deberá iniciar con una fórmula de saludo institucional que identifique a la entidad y al punto de atención, seguida de la disposición para recibir la solicitud. La interacción deberá desarrollarse bajo criterios de respeto, imparcialidad y enfoque diferencial.

Al ingreso a las instalaciones, la ciudadanía deberá contar con mecanismos de orientación que faciliten la identificación del trámite o servicio requerido y la ubicación del punto de atención correspondiente.

## **Desarrollo de la atención**

Durante la atención, se deberá verificar la naturaleza de la solicitud y la competencia institucional para su gestión, suministrando información clara, suficiente y coherente con el marco normativo aplicable.

La verificación de requisitos deberá realizarse con base en información oficial y actualizada, sin exigir condiciones adicionales a las previstas en la normatividad vigente o en los procedimientos internos adoptados.

Cuando la solicitud no pueda resolverse de manera inmediata, deberá informarse la razón de la demora, el término estimado de respuesta y el medio por el cual será comunicada. Si la competencia corresponde a otra dependencia o entidad, se orientará de manera precisa sobre el trámite a seguir, evitando dilaciones injustificadas.

En situaciones de inconformidad o alteración emocional, la atención deberá mantenerse dentro de parámetros de respeto y control institucional, aplicando los mecanismos internos definidos para estos casos cuando sea necesario.

## **Finalización y registro**

Al concluir la atención, se deberá informar sobre las actuaciones siguientes, cuando existan gestiones pendientes, y dejar registro de la gestión realizada en los sistemas institucionales dispuestos para tal fin, garantizando la trazabilidad correspondiente.

## Atención preferencial

En el canal presencial se garantizará atención prioritaria a personas en condición de discapacidad, personas mayores, mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes, víctimas de violencia y demás personas que requieran atención diferencial conforme a la normatividad vigente.

### 7.4 Lineamientos para el Canal de Atención Telefónico

El canal telefónico comprende la atención realizada a través de las líneas institucionales habilitadas para la recepción, orientación y gestión de solicitudes ciudadanas.

#### CICLO DE SERVICIO DEL CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente: Elaboración propia referenciado protocolos del servicio a la ciudadanía DNP

## **Inicio de la atención**

La llamada deberá atenderse dentro de los tiempos definidos por la entidad y comenzar con una forma de saludo institucional que identifique a la entidad y al área o dependencia que atiende, seguida de la disposición para recibir la solicitud.

Cuando la llamada sea transferida, deberá informarse previamente a la persona usuaria el motivo de la remisión y el área a la cual será dirigida.

## **Desarrollo de la atención**

Durante la interacción telefónica se deberá escuchar de manera atenta la solicitud, verificar la competencia institucional y suministrar información clara, precisa y coherente con el marco normativo aplicable.

Cuando la respuesta no pueda brindarse de manera inmediata, se informará el procedimiento a seguir, los términos estimados y el medio por el cual se comunicará la respuesta, cuando corresponda.

En caso de requerirse información adicional, esta deberá solicitarse de manera clara y únicamente en la medida necesaria para la adecuada gestión de la solicitud.

Si la competencia corresponde a otra entidad o entidades, se orientará de forma precisa sobre la instancia competente, evitando remisiones innecesarias o ambiguas.

## **Manejo de situaciones especiales**

En situaciones de inconformidad o alteración emocional, la atención deberá mantenerse dentro de parámetros de respeto y control institucional. Cuando la situación lo requiera, podrán aplicarse los mecanismos internos definidos para el escalamiento o finalización de la llamada, garantizando siempre la integridad del personal y el respeto por la ciudadanía.

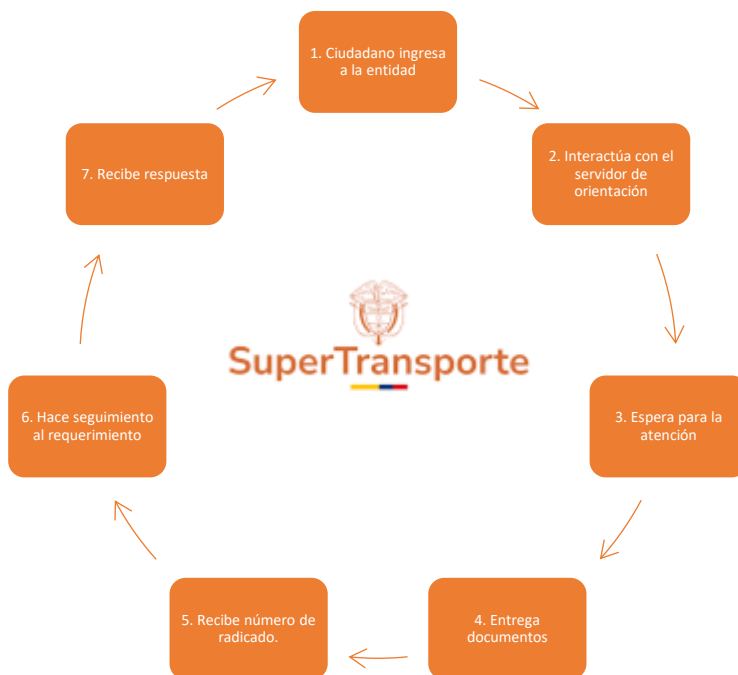
## **Cierre y registro**

Al finalizar la llamada, se deberá confirmar la comprensión de la información suministrada y dejar registro de la gestión realizada en los sistemas institucionales correspondientes, asegurando la trazabilidad de la atención.

## **7.5 Lineamientos para el Canal de Atención Escrito**

El canal escrito comprende las solicitudes presentadas por medios físicos o electrónicos que requieran respuesta formal por parte de la entidad, incluyendo peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás comunicaciones oficiales.

### CICLO DE SERVICIO DEL CANAL DE ATENCIÓN ESCRITO



Fuente: Elaboración propia referenciado protocolos del servicio a la ciudadanía DNP

### Recepción y radicación

Toda solicitud recibida por canal escrito deberá ser radicada conforme a los procedimientos institucionales vigentes, garantizando su registro, identificación y trazabilidad desde el momento de su recepción.

Cuando la solicitud no reúna los requisitos mínimos para su trámite, se procederá conforme a lo establecido en la normatividad vigente, informando de manera clara las condiciones necesarias para su adecuada gestión.

## **Análisis y gestión**

La dependencia competente deberá verificar la naturaleza de la solicitud y su competencia para resolverla, aplicando el marco normativo correspondiente y los procedimientos internos adoptados.

Las respuestas deberán emitirse dentro de los términos legales establecidos y atender de fondo los asuntos planteados. Cuando la solicitud no sea competencia de la entidad, se actuará conforme a las reglas de traslado por competencia previstas en la normatividad vigente.

## **Contenido de la respuesta**

La respuesta escrita deberá caracterizarse por claridad, coherencia y suficiencia argumentativa. Deberá indicar las disposiciones normativas aplicables cuando corresponda y expresar de manera precisa las razones que sustentan la decisión adoptada.

Cuando no sea posible acceder a lo solicitado, la respuesta deberá fundamentarse adecuadamente y señalar, de ser pertinente, los recursos o mecanismos procedentes.

No se incluirán expresiones ambiguas, juicios de valor o consideraciones ajenas al asunto planteado.

## **Registro y archivo**

Toda actuación relacionada con la gestión de solicitudes escritas deberá quedar registrada en los sistemas institucionales correspondientes y conservarse conforme a las disposiciones de gestión documental vigentes.

## **7.6 Lineamientos para el Canal de Atención Virtual**

El canal virtual comprende los medios digitales habilitados por la entidad para la interacción con la ciudadanía, incluyendo el sitio web institucional, formularios electrónicos, correo electrónico, plataformas digitales y redes sociales oficiales.

### **7.6.1 Canal web institucional y formularios electrónicos**

El canal web institucional comprende el sitio web oficial de la entidad, sus microsítios y los formularios electrónicos habilitados para la consulta de información, radicación de solicitudes y acceso a trámites y servicios.

#### **Naturaleza y finalidad**

El sitio web constituye el principal medio digital para la publicación de información oficial y para la interacción formal con la ciudadanía. La información allí contenida se presume oficial y deberá corresponder a versiones vigentes y verificadas.

#### **Publicación y actualización de contenidos**

La entidad deberá garantizar que la información publicada sea clara, comprensible, coherente con el marco normativo aplicable y esté permanentemente actualizada. Los contenidos deberán indicar, cuando corresponda, fecha de actualización y dependencia responsable.

No se publicará información que pueda inducir a error, generar expectativas infundadas o contradecir disposiciones vigentes.

## **Formularios electrónicos y radicación**

Las solicitudes presentadas mediante formularios electrónicos deberán generar constancia de radicación o confirmación de recepción y registrarse en los sistemas institucionales correspondientes.

La gestión de dichas solicitudes se realizará conforme a los términos legales aplicables y al procedimiento institucional vigente.

Cuando el formulario no sea el canal formal dispuesto para determinado trámite, se deberá informar de manera expresa el medio correcto para su radicación.

## **Accesibilidad, disponibilidad y seguridad**

El canal web deberá cumplir criterios de accesibilidad digital, interoperabilidad y seguridad de la información, conforme a las disposiciones sobre gobierno digital y protección de datos personales.

La entidad adoptará medidas razonables para garantizar la disponibilidad del servicio y la integridad de la información publicada.

### **7.6.2 Canal de correo electrónico institucional**

El correo electrónico institucional habilitado para la atención ciudadana constituye un canal formal de recepción de solicitudes y comunicaciones oficiales.

### **Recepción y registro**

Toda comunicación recibida deberá ser registrada conforme a los procedimientos internos vigentes, garantizando su trazabilidad desde el momento de recepción.

Cuando el mensaje constituya una petición en los términos de la Ley 1755 de 2015, deberá tramitarse dentro de los términos legales aplicables.

### **Gestión y respuesta**

Las respuestas deberán remitirse exclusivamente desde cuentas institucionales oficiales y contener información clara, suficiente y coherente con el marco normativo aplicable.

No se utilizarán cuentas personales para la atención de solicitudes ciudadanas.

Cuando la comunicación sea recibida en una cuenta que no corresponda al canal oficial, se deberá orientar sobre el medio adecuado para su radicación, sin perjuicio del deber de traslado cuando así lo exija la normativa vigente.

### **Protección de datos y confidencialidad**

El tratamiento de la información recibida por este canal deberá ajustarse a las disposiciones sobre protección de datos personales, reserva legal y seguridad de la información.

### **7.6.3 Canal de redes sociales institucionales**

Las redes sociales oficiales constituyen un canal digital de interacción, orientación y difusión de información institucional.

#### **Naturaleza del canal**

Las redes sociales no sustituyen los mecanismos formales de radicación de solicitudes ni constituyen medio válido de notificación de decisiones administrativas.

Las respuestas emitidas en este canal tienen carácter informativo y orientador.

#### **Interacción y lenguaje**

La interacción deberá desarrollarse bajo criterios de respeto, neutralidad institucional y coherencia con la información oficial publicada.

No se sostendrán controversias públicas, discusiones personales ni pronunciamientos que excedan las competencias institucionales.

Cuando se reciban solicitudes que requieran trámite formal, se deberá orientar de manera clara sobre el canal oficial correspondiente para su adecuada radicación.

#### **Moderación y administración**

La entidad podrá moderar contenidos que vulneren normas de respeto, contengan lenguaje ofensivo, información falsa, datos personales sensibles o inciten a la violencia, sin perjuicio del respeto por la libertad de expresión en los términos constitucionales.

La administración de las redes sociales deberá garantizar coherencia con la política institucional de comunicaciones.

### **Registro y actuaciones derivadas**

Cuando la interacción en redes sociales derive en una actuación administrativa o en la gestión de una solicitud formal, deberá garantizarse su registro en los sistemas institucionales correspondientes.

#### **7.6.4 Canal de chat institucional**

El Canal Institucional de Chat de la Superintendencia de Transporte es el mecanismo oficial de atención sincrónica a través de plataformas digitales institucionales, dispuesto para brindar orientación oportuna, clara y en tiempo real a la ciudadanía.

Este canal integra dos modalidades de atención, de acuerdo con la naturaleza de la consulta y la competencia institucional:

#### **Modalidad 1: Asesoría Automatizada – Chat Bot SuperVico**

El Chat Bot SuperVico es el asistente virtual institucional que proporciona información automática sobre temas de competencia de la Superintendencia de Transporte.

#### **Características:**

- Disponible 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Accesible a través del portal web oficial:
- <https://www.supertransporte.gov.co/>

- Proporciona respuestas automatizadas basadas en información oficial previamente parametrizada.
- Orienta sobre trámites, servicios, canales de atención y requisitos generales.

#### **Alcance:**

- Entrega información general y de carácter orientador.
- No sustituye los canales formales de radicación de derechos de petición ni actuaciones administrativas.
- Cuando la consulta exceda su capacidad de respuesta, podrá escalar la interacción al canal de atención personalizada, cuando la plataforma lo permita.

#### **Modalidad 2: Asesoría Personalizada – Chat Institucional en Línea**

Corresponde a la atención en tiempo real brindada por servidoras(es) públicas(os) o colaboradoras(es) / colaboradora(or) / contratista designados por el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano, dentro del horario establecido por la Entidad.

#### **Naturaleza del canal**

El chat institucional constituye un canal de atención sincrónica de carácter orientador.

Cuando a través de este medio se reciban solicitudes que constituyan derecho de petición u otras actuaciones administrativas formales, se deberá:

- Orientar al ciudadano sobre el canal oficial dispuesto para su radicación.
- Indicar requisitos y procedimiento aplicable.
- Garantizar el registro cuando la plataforma lo permita.

No se emitirán pronunciamientos que excedan las competencias institucionales ni se resolverán actuaciones que requieran trámite formal por este medio.

## **Inicio y desarrollo**

La atención deberá iniciar con:

- Identificación institucional (cuando sea atención personalizada).
- Disposición para recibir la solicitud.
- Lenguaje claro, respetuoso e inclusivo.
- La información suministrada deberá ser clara, precisa, coherente y alineada con la información oficial publicada.
- Se deberá actuar dentro del marco de competencia institucional.
- Cuando la solicitud no pueda resolverse en el mismo espacio de interacción, se deberá indicar el procedimiento a seguir y el canal formal correspondiente.
- En caso de requerir información adicional, se solicitará de manera clara y específica.

## **Cierre y registro**

La interacción deberá concluir con:

- Confirmación de la información suministrada.
- Indicación de los pasos siguientes, cuando corresponda
- Orientación sobre canales formales si aplica.
- Cuando la plataforma lo permita o la interacción derive en actuación administrativa:
- Se deberá garantizar el registro y conservación de la conversación.

El almacenamiento se realizará conforme a las disposiciones de gestión documental, protección de datos personales y lineamientos del SGDEA institucional.

### **7.6.5 Canal de video llamada institucional**

El canal de video llamada comprende los mecanismos de atención sincrónica mediante plataformas digitales oficiales que permitan interacción audiovisual con la ciudadanía.

#### **Naturaleza del canal**

La video llamada constituye un canal de atención equivalente al presencial en términos de orientación y acompañamiento, sin que ello implique sustitución de los mecanismos formales de notificación o radicación establecidos en la normatividad vigente.

#### **Inicio y desarrollo**

La atención deberá iniciar con identificación institucional y verificación del motivo de la solicitud. Durante la interacción, deberá garantizarse trato respetuoso, claridad en la información y aplicación de los atributos del servicio definidos en el presente Protocolo.

Cuando la atención requiera soporte documental o actuación formal, se deberá orientar sobre el canal oficial de radicación correspondiente.

#### **Grabación y protección de datos**

Cuando las video llamadas sean grabadas, deberá informarse previamente y garantizarse el tratamiento de la información conforme a las disposiciones sobre protección de datos personales y seguridad de la información.

#### **Cierre y registro**

Al finalizar la atención, se deberá informar sobre las actuaciones siguientes, cuando existan, y dejar registro de la gestión realizada en los sistemas institucionales correspondientes.

## **8. ATENCIÓN PREFERENCIAL**

La atención preferencial constituye un enfoque transversal en la prestación del servicio al ciudadano, orientado a garantizar igualdad real y efectiva en el acceso a los servicios institucionales, reconociendo condiciones particulares de personas o grupos poblacionales que puedan enfrentar barreras físicas, comunicativas, tecnológicas o actitudinales.

La aplicación del enfoque diferencial no implica trato preferencial injustificado, sino la adopción de medidas razonables que permitan el ejercicio efectivo de derechos en condiciones de equidad.

### **8.1 Personas mayores**

En la atención a personas mayores se deberá garantizar trato respetuoso, lenguaje claro y tiempo suficiente para la comprensión de la información.

No se realizarán suposiciones sobre capacidades físicas o cognitivas, ni se adoptarán actitudes paternalistas que desconozcan la autonomía de la persona.

### **8.2 Niños, niñas y adolescentes**

Cuando la atención involucre a niños, niñas o adolescentes, se deberá garantizar protección especial, priorizar su interés superior y emplear lenguaje adecuado a su nivel de comprensión, sin desconocer la participación de sus representantes legales cuando sea necesario.

### **8.3 Mujeres gestantes y personas con movilidad reducida**

En el canal presencial se garantizará atención prioritaria y condiciones que reduzcan tiempos de espera prolongados, cuando sea necesario.

### **8.4 Víctimas de violencia y situaciones de vulnerabilidad**

En casos que involucren víctimas de violencia o situaciones de especial vulnerabilidad, la atención deberá desarrollarse con reserva, respeto y confidencialidad, evitando exposiciones innecesarias de información sensible.

Cuando corresponda, se orientará sobre rutas institucionales o interinstitucionales disponibles.

### **8.5 Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia**

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Conforme a lo anterior, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua, así:

- Aplique el protocolo general de atención presencial.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Proceda a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- Se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal, registre el mensaje del solicitante con un dispositivo móvil en formato vídeo o en cualquier otro medio

tecnológico. Previo a la grabación o registro por cualquier medio (audio, video u otro), se deberá informar al solicitante la finalidad del registro, el uso institucional del mismo y el tratamiento de sus datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013; así mismo, se dejará constancia de su autorización verbal para realizar dicho registro.

- Capturado el video, registre la solicitud de la persona en el formulario virtual de PQRSDP dispuesto por la entidad especificando que es una consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
- La dependencia a la que se le asigne el radicado deberá solicitar a la dependencia encargada institucionalmente que inicie los trámites ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de las Culturas, las artes y los saberes, con el fin de contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa.
- El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin.
- Asignado el traductor y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.
- En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, se gestiona a través de la dependencia encargada institucionalmente, el apoyo de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para ubicar la comunidad a la que pertenece el solicitante para la entrega de la respuesta.

### **8.6 Personas en condición de discapacidad:**

La atención a personas en condición de discapacidad deberá desarrollarse con respeto por su dignidad, autonomía y capacidad jurídica, evitando conductas paternalistas o infantilizantes.

No se utilizarán tonos añados, gestos condescendientes ni expresiones que puedan resultar ofensivas o discriminatorias. La interacción deberá realizarse con naturalidad, sin manifestaciones de burla, miradas inapropiadas o comentarios imprudentes.

Cuando la persona se encuentre acompañada, será ella quien determine si realiza directamente la gestión o si delega la interacción en su acompañante. En todos los casos, la comunicación deberá dirigirse prioritariamente a la persona interesada.

Se deberá conceder el tiempo necesario para que la persona exponga su solicitud, evitando interrumpirla o anticipar respuestas antes de que concluya su intervención.

#### **8.6.1 Atención a personas con discapacidad visual:**

No se deberá halar a la persona de la ropa ni del brazo sin previo consentimiento. En caso de requerir orientación para el desplazamiento, se podrá ofrecer el brazo o el hombro como punto de apoyo, permitiendo que sea la persona quien tome la iniciativa.

Durante la atención, se deberá informar verbalmente sobre las acciones que se estén realizando y describir con claridad la ubicación de objetos o documentos, utilizando referencias espaciales precisas.

Es adecuado emplear expresiones habituales como “ver”, “mirar” u “observar”, sin que ello implique trato inadecuado.

Cuando la persona esté acompañada por perro guía, no se deberá separar al animal de su usuario, ni distraerlo o interferir en su función.

Al entregar documentos o dinero, se deberá indicar claramente su naturaleza y monto, especificando primero los billetes y luego las monedas, cuando aplique.

Si quien atiende necesita retirarse momentáneamente, deberá informarlo previamente para evitar dejar a la persona sin orientación.

### **8.6.2 Atención a personas con discapacidad auditiva:**

La comunicación deberá realizarse de frente a la persona, articulando las palabras de manera clara y pausada, sin exagerar la gesticulación.

Se evitará cubrir la boca o girar el rostro durante la conversación, ya que esto dificulta la lectura labial.

Si no se comprende el mensaje, se deberá solicitar respetuosamente que se repita o que se utilice un medio escrito o digital para facilitar la comunicación, evitando aparentar comprensión cuando no exista.

Cuando se utilice la escritura como mecanismo de apoyo, los mensajes deberán ser breves y claros.

### **8.6.3 Atención a personas con sordoceguera:**

Se deberá informar la presencia mediante contacto suave en el hombro o brazo, respetando el espacio personal.

Si la persona se encuentra realizando otra actividad, se deberá esperar hasta que pueda atender.

Cuando exista posibilidad de campo visual residual, se procurará ubicarse dentro del mismo.

En caso de uso de audífonos u otros apoyos técnicos, se deberá vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación preferido.

### **8.6.4 Atención a personas con discapacidad física o motora:**

No se deberán tocar ni desplazar sin autorización los instrumentos de apoyo como muletas, caminadores o bastones.

Si la persona utiliza silla de ruedas, la atención deberá desarrollarse frente a ella, manteniendo una distancia adecuada que facilite la comunicación directa y cómoda.

#### **8.6.5 Atención a personas con discapacidad intelectual:**

La información deberá suministrarse mediante mensajes concretos, estructurados y de fácil comprensión.

Se deberá mantener actitud paciente durante la interacción, concediendo el tiempo necesario para que la persona procese la información y formule sus requerimientos.

#### **8.6.6 Atención a personas con discapacidad psicosocial:**

La identificación de la necesidad deberá realizarse mediante preguntas claras y directas, evitando cuestionamientos que puedan generar incomodidad.

No se emitirán juicios, críticas ni se sostendrán discusiones que puedan incrementar estados de irritabilidad o malestar.

Se deberá verificar la comprensión de la información suministrada y considerar las opiniones y sentimientos expresados por la persona dentro del marco de respeto y trato digno.

#### **8.6.7 Atención a personas campesinas y población rural**

En cumplimiento del Acto Legislativo 01 de 2023 (art. 64 C.P. – campesinado sujeto de derechos y especial protección), mediante el cual se reconoce al campesinado como sujeto de derechos y de especial protección constitucional, la Superintendencia de Transporte garantizará un enfoque diferencial en la atención a personas campesinas y población rural.

Este enfoque se fundamenta en el principio de igualdad material y en la obligación del Estado de adoptar medidas razonables para eliminar barreras geográficas, tecnológicas, económicas y culturales que puedan limitar el acceso efectivo a los servicios institucionales.

La atención diferencial a personas campesinas no constituye trato preferencial injustificado, sino la adopción de acciones orientadas a garantizar condiciones reales de acceso, participación y ejercicio de derechos, en condiciones de equidad y no discriminación.

En la atención a personas campesinas y población rural se deberá:

- Garantizar lenguaje claro y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios y explicando de manera pedagógica los procedimientos administrativos.
- Reconocer posibles limitaciones de conectividad digital propias de zonas rurales y orientar sobre canales alternativos disponibles
- Evitar actitudes estigmatizantes o prejuicios asociados a condiciones socioeconómicas, territoriales o culturales.
- Brindar orientación suficiente sobre los derechos, deberes y mecanismos de participación relacionados con la prestación del servicio público de transporte en entornos rurales.
- Facilitar, cuando corresponda, la articulación con autoridades territoriales o instancias locales para la adecuada gestión de la solicitud.

La atención deberá desarrollarse con respeto por la dignidad del campesinado como grupo social diferenciado, reconociendo su particular relacionamiento con el territorio y su rol en la producción de alimentos y desarrollo rural.

## **9. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

El derecho de petición es una garantía constitucional consagrada en el artículo 23 de la Constitución Política, mediante la cual toda persona puede presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, de manera verbal, escrita o por cualquier medio idóneo, sin necesidad de apoderado, y obtener una respuesta oportuna y de fondo.

La gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) se regirá por lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011 —Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)—, la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento de Gestión de PQRSDF GRC-PR-001, versión 006.

### **9.1 Conceptos aplicables**

Para efectos de la adecuada gestión de las PQRSDF, se adoptan las siguientes definiciones operativas:

- **Petición:** Solicitud presentada ante la entidad con el fin de obtener un pronunciamiento o actuación dentro del ámbito de sus competencias.
- **Derecho de petición:** Facultad constitucional que permite a toda persona formular solicitudes respetuosas ante la entidad y recibir respuesta pronta, clara y de fondo.

- Consulta: Solicitud mediante la cual se requiere concepto u orientación sobre asuntos de competencia de la entidad, sin que implique decisión administrativa de carácter obligatorio.
- Queja contra sujetos vigilados: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la entidad una inconformidad relacionada con la prestación de servicios por parte de los sujetos vigilados, para que se adelanten las actuaciones correspondientes dentro del marco de sus competencias.
- Queja por el servicio de la entidad: Manifestación de inconformidad respecto de la actuación de servidoras(es) públicas(os) o colaboradoras(es) / colaboradora(or) / contratista de la entidad en el ejercicio de sus funciones.
- Reclamo: Solicitud mediante la cual se exige la revisión o corrección de una actuación relacionada con la prestación de un servicio o la atención brindada.
- Denuncia: Comunicación mediante la cual se informa sobre hechos que puedan constituir infracción administrativa, disciplinaria o conducta irregular, para que se adelanten las actuaciones pertinentes.
- Sugerencia: Propuesta orientada a mejorar la prestación del servicio o la gestión institucional.
- Felicitación: Manifestación de satisfacción respecto del desempeño institucional o de sus servidores.

## **9.2 Términos para resolver las solicitudes**

Salvo disposición especial, las peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación.

Las solicitudes de documentos o información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación. Si en este término no se ha dado respuesta, se entenderá aceptada la solicitud y la documentación deberá entregarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, conforme a lo previsto en la normativa vigente.

Las consultas relacionadas con asuntos de competencia de la entidad deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

Estos términos se aplicarán sin perjuicio de las reglas especiales previstas en la normatividad vigente.

## **9.3 Modalidades del derecho de petición**

Mediante el ejercicio del derecho de petición, la ciudadanía podrá, entre otros:

- Solicitar el reconocimiento de un derecho.
- Requerir la resolución de una situación jurídica.
- Solicitar la prestación de un servicio.
- Pedir información o copias de documentos.
- Formular consultas.
- Presentar quejas, reclamos o denuncias.

- Interponer recursos en los casos legalmente procedentes.

Las peticiones podrán presentarse de manera verbal o escrita, a través de cualquiera de los canales habilitados por la entidad.

La entidad no podrá negarse a recibir solicitudes por encontrarse incompletas. En estos casos, deberá procederse a su radicación y, cuando sea necesario, requerir la complementación conforme al procedimiento de Gestión de PQRSDG GRC-PR-001, versión 006.

## **10. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA Y DE LAS AUTORIDADES**

En cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la entidad adopta los siguientes derechos y deberes con el propósito de orientar y dar a conocer los medios de los que puede disponer para garantizar el cumplimiento de estos.

### **10.1 Derechos de la ciudadanía**

- Presentar peticiones en cualquiera de sus formas: verbales, escritas o mediante cualquier otro medio idóneo, sin que para ello requiera apoderado, así como solicitar información y orientación sobre los requisitos de acuerdo con la normatividad.
- Presentar peticiones mediante el uso de cualquier medio electrónico o tecnológico disponible en la entidad, incluso por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copia a su costa de los respectivos documentos, salvo que estos tengan reserva legal.

- Solicitar de acuerdo con los términos establecidos por la Constitución y las leyes, la información que repose en los registros y archivos públicos de la Superintendencia de Transporte, salvo que estos tengan reserva legal.
- Obtener respuesta de forma oportuna, eficaz y dentro de los plazos establecidos legalmente de las peticiones que realice ante la Superintendencia de Transporte.
- Ser tratado con respeto y consideración, en todo momento por los funcionarios y colaboradoras(es) / colaboradora(or) / contratista de la Superintendencia de Transporte, así como exigir el cumplimiento de las obligaciones de los servidores(es) públicas(os).
- Recibir atención especial si presenta algún tipo de discapacidad, o se trata de niños, niñas, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o con bebés de brazos, se encuentra en estado de indefensión o presenta una debilidad manifiesta.
- Formular alegaciones y aportar documentos o cualquier elemento probatorio en la cual tenga algún interés, los cuales deberán ser valorados y tenidos en cuenta al momento de proferir una decisión, y a que la Superintendencia de Transporte le informe cuál ha sido el resultado de su intervención dentro del procedimiento correspondiente.
- Contar con los espacios necesarios para la consulta de expedientes y documentos.

## **10.2 Deberes de la ciudadanía**

- 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 las servidoras(es) públicas(os) de la Superintendencia de Transporte.

### **10.3 Deberes de las autoridades**

- 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 la ciudadanía en general.
- 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.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno donde la respectiva autoridad especifique los derechos de la ciudadanía y los medios disponibles para garantizarlos.

- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- 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 consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

## **11. CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEJORA**

La implementación y cumplimiento del presente Protocolo estarán sujetos a los mecanismos de control interno establecidos por la entidad, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del Sistema de Control Interno.

El seguimiento tendrá como finalidad verificar la aplicación uniforme de los lineamientos aquí definidos, el cumplimiento de los términos legales y la observancia de los atributos institucionales del servicio.

### **11.1 Responsabilidad en materia de control**

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano coordinará el seguimiento al cumplimiento del Protocolo, sin perjuicio de la responsabilidad que asiste a cada dependencia frente a la gestión de las solicitudes de su competencia.

La Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, ejercerá las funciones de evaluación independiente conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente, verificando la eficacia de los controles implementados y formulando las recomendaciones a que haya lugar.

### **11.2 Instrumentos de seguimiento y evaluación**

El seguimiento podrá realizarse, entre otros, mediante:

- Análisis de la gestión de PQRSDF.
- Verificación de cumplimiento de términos legales.
- Evaluación de la calidad de las respuestas.
- Medición de percepción ciudadana.
- Auditorías internas y externas (entes de control).
- Reportes institucionales de gestión.

Los resultados del seguimiento deberán constituirse en insumo para la adopción de acciones correctivas, preventivas o de mejora continua, conforme a los procedimientos del Sistema de Gestión institucional.

### **11.3 Mejora continua**

Cuando se identifiquen riesgos, incumplimientos o desviaciones en la prestación del servicio, se deberán implementar acciones orientadas a fortalecer los controles y optimizar los procesos de atención.

La mejora del servicio al ciudadano se entenderá como un proceso permanente, sustentado en la evaluación sistemática de la gestión y en la retroalimentación proveniente de la ciudadanía.

## 12. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha de publicación	Descripción
1	29-mar-2022	Se introduce el contenido previamente desarrollado en el formato GRC-PT- 001 versión 2
2	30-mar-2022	<p>Se optimiza la estructura e información del anterior protocolo. Se crea el acápite de marco legal.</p> <p>Se crea el acápite de trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Se crea el acápite “redes sociales” dentro del canal virtual.</p> <p>Se crea el acápite de retroalimentación.</p> <p>Se actualiza la información sobre horarios de atención y números telefónicos.</p>
3	07-jul-2023	<p>Actualización del nombre por: Protocolo para el Relacionamiento con la Ciudadanía</p> <p>Inclusión de presentación del protocolo, objetivos, marco legal, trámite para la recepción PQRSD e imágenes.</p> <p>Cambio de forma en el contenido del documento y numeración. Ajuste y diseño en los gráficos de canales de servicio.</p> <p>Eliminación de la tabla desarrollo del servicio, numeral 2.5.</p>
4	08-jul-2024	Actualización del nombre: Protocolo para el Relacionamiento con la Ciudadanía

		<p>Actualización del objeto del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.</p> <p>Ajuste y diseño de gráficos.</p> <p>Ajuste a lenguaje incluyente</p>
5	16-jul-2025	<p>Ajuste y diseño de gráficos con colores institucionales</p> <p>Se actualizó el ítem de 5.7 de atención preferencial, incluyendo lo que se realizó para la atención a personas en condición de discapacidad.</p> <p>Se eliminó el apartado de correo electrónico</p> <p>Se cambió en el documento la palabra ciudadanos, por ciudadanía ciudadanas</p>
6	19/03/2026	<p>Se realizó la actualización del documento conforme a los lineamientos del proceso de relacionamiento con la ciudadanía, fortaleciendo su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).</p>

**AUTORIZACIONES**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<p>Nombre:  <b>Luis Alberto Machuca Merlano</b></p> <p>Cargo:  <b>Profesional Universitario  Relacionamiento con el  Ciudadano</b></p>	<p>Nombre:  <b>Fredy Alexander Torres Baquero</b></p> <p>Cargo:  <b>Coordinador Grupo Interno de trabajo de  Relacionamiento con el Ciudadano</b></p> <p>Nombre:  <b>Angie Marcela Baquero Perdomo</b></p> <p>Cargo:  <b>Contratista Oficina Asesora de  Planeación</b></p>	<p>Nombre:  <b>Jurgen de Jesus Guerra  Arrieta</b></p> <p>Cargo:  Director Administrativo</p>