

# Caracterización de Usuarios

## Superintendencia de Puertos y Transporte



SUPERINTENDENCIA  
DE PUERTOS Y TRANSPORTE  
MINISTERIO DE TRANSPORTE



**JAVIER JARAMILLO RAMÍREZ**  
Superintendente de Puertos y Transporte

---

ALCIDES ESPINOSA OSPINO  
*Secretario General*

RODRIGO JOSE GOMEZ OCAMPO  
*Superintendente Delegado de Puertos*

ALVARO MERCHAN RAMIREZ  
*Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura*

LINA MARIA HUARI MATEUS  
*Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor*

ANGEL FLOREZ VENEGAS  
*Jefe Oficina Asesora de Planeación*

GLORIA INÉS LACHE JIMÉNEZ  
*Jefe Oficina Asesora Jurídica*

JOSÉ JORGE ROCA MARTÍNEZ  
*Jefe Oficina Control Interno*

---

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE  
Calle 63 No. 9A - 45 Pisos 2 y 3  
PBX 3526700  
Bogotá D.C Colombia  
2018



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
VARIABLES.....	4
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS .....	5
3.1 Vigilados delegada de Tránsito y Transporte .....	9
3.2 Vigilados delegada de Concesiones e Infraestructura.....	26
3.3 Vigilados delegada Puertos .....	33

## INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Puertos y Transporte vigila, inspecciona y controla la prestación del servicio público de transporte marítimo, fluvial, terrestre, férreo y aéreo del país, en cuanto a lo que calidad de infraestructura y prestación del servicio se refiere.

Según el CONPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del ciudadano busca mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

El desarrollo de este documento se realizó de la siguiente manera: inicialmente se presenta la caracterización de las personas naturales detallando sus variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento, en la segunda parte del documento se presenta la caracterización de las personas jurídicas teniendo en cuenta las variables geográficas, de tipo organizacional y de comportamiento organizacional y por último se realiza la caracterización de los sujetos vigilados por la Supertransporte analizando las mismas variables que se utilizaron para las personas jurídicas.



## VARIABLES

A continuación se explica en qué consisten cada una de las variables utilizadas en la descripción de la caracterización para cada grupo de usuarios:

### **Variables para individuos o personas naturales.**

*Variables Geográficas:* Corresponden al área de ubicación de los usuarios y a aquellas características que están directamente asociadas con la misma. Dichas variables son la forma más tradicional de caracterizar los usuarios, dada su relativa facilidad de identificación.

*Variables demográficas:* Estas variables hacen referencia a características de la población. Al igual que las variables geográficas, este es uno de los niveles comunes para la caracterización de usuarios, pero sufre de la misma limitación al considerar que los usuarios de un grupo demográfico son homogéneos en sus actividades, valores y comportamientos. Por esta razón, es importante contar con otras características diferenciadores en las capas más internas.

*Variables intrínsecas:* Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) dentro de los grupos a identificar, constituyendo de esta manera características para diferenciarlos.

*Variables del comportamiento:* Estas variables se concentran en las acciones observadas en los clientes, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Identificar estas características se hace en un intento por reconocer los motivos e influencias que generan la interacción con la entidad. Dichas motivaciones pueden ser tanto de naturaleza racional como emocional, así como de actitud y conocimiento. Al estar atados a las preferencias de los usuarios, cuenta con la misma ventaja presentada por las variables intrínsecas, pero son más fáciles de identificar en el individuo al estar asociados a sus comportamientos visibles.

### **Variables para organizaciones o personas jurídicas:**

*Variables geográficas:* Estas variables son similares a los identificados para los ciudadanos particulares, asociados directamente al área de ubicación de la organización, y las características directamente asociadas a la misma. En el caso organizacional presenta los mismos beneficios y dificultades del caso para ciudadanos particulares.



*Variables del tipo de organización:* Estas variables se concentran en las características generales asociadas a la constitución de la organización y su naturaleza. Son variables tradicionales y relativamente fáciles de identificar, pero se encuentran limitados al asumir comportamientos similares para los integrantes de los grupos definidos con base a estas variables exclusivamente.

*Variables del comportamiento organizacional:* Estas variables se concentran en las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.

## **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS<sup>1</sup>**

### **SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE**

Este documento identifica los tipos de usuarios con los cuáles la Supertransporte interactúa a través de los diferentes canales habilitados (Presenciales y no presenciales) como lo son: Centro de Atención al Ciudadano, call center, correos electrónicos y página web. La presente guía se desarrolla con el fin de aumentar el conocimiento sobre dichos usuarios y ayudar en la toma de decisiones para mejorar la atención ofrecida por la entidad.

A continuación se presenta la caracterización de los diferentes usuarios que son atendidos por la Superintendencia de Puertos y Transporte:

#### **1. CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS NATURALES**

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a personas naturales que interactúan con la entidad.

##### **1.1 Variables Geográficas**

- **Clima:** Se caracteriza básicamente por ser tropical, los climas son cálidos, templados y fríos ya que se ubica en zona de desplazamiento de la zona de convergencia intertropical.

---

<sup>11</sup> Guía caracterización usuarios DNP



- Ubicación: Ciudadano, usuario o grupo de interés nacional o extranjero de ciudad capital e intermedia, área urbana o rural, municipio, barrio, localidad, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.

## 1.2 Variables Demográficas

- Tipo y número de documentos: La mayoría de los usuarios presentan cédulas de ciudadanía, pero no es de descartarse otros cédulas de extranjería, pasaportes, visa, tarjeta de identidad.
- Edad: Aplican todas las edades, marca la pauta sobre los 20 años en adelante.
- Sexo: Aplica todas las categorías.
- Ingresos: Todos los estratos.
- Actividad Económica: Todas las profesiones o actividades a la que se dedica el ciudadano o usuario.
- Estrato Socio Económico: Todos.
- Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social: De todas las condiciones existentes.
- Puntaje del Sisben: Aplica todas las categorías.
- Estado del ciclo familiar: Las alternativas que se presentan son soltero(a), unión libre, Casado (a) sin hijos, Casado (a) con hijos, hijos independientes, viudo (a).
- Tamaño del grupo familiar: Varía según la región, generalmente oscila entre 4 a 12, papá, mamá, inclusive abuelos o tíos.
- Escolaridad: Las alternativas que se presentan son sin estudios, primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.
- Etnia: Los rasgos socioculturales que aplica son muy reducidos, según la región.



- **Lenguas o idiomas:** Las alternativas que se presentan son español, inglés o cualquier idioma extranjero, Wayuu, Quechua, lengua de señas colombiana, entre otras.
- **Vulnerabilidad:** Las alternativas que se presentan son madres cabeza de familia, personas en condición de discapacidad (visual, auditiva, sordo, ceguera, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento forzado, víctimas de la violencia indígena, afrocolombianos, mujeres embarazadas, adultos mayores, menores de edad, ciudadano rural entre otros.

### 1.3 Variables Intrínsecas

- **Intereses:** Las alternativas que se presentan son deportes, entretenimiento, actividades familiares.
- **Lugares de encuentro:** Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Las alternativas que se presentan son salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, municipios, ciudades, departamentos y países.
- **Acceso a Canales:** Las alternativas que se presentan son atención presencial, llamadas telefónicas, correos electrónicos y consultas a través de la página web.
- **Uso de Canales:** Cortos y amplios da como resultado herramientas de seguimiento, control y vigilancia de los usuarios (Internet, telefonía, televisión, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales).
- **Conocimiento:** Las alternativas que se presentan sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuarios del servicio.
- **Dialecto:** Aplica a las diferentes dialectos y costumbres del país.

### 1.4 Variables de Comportamiento

- **Niveles de Uso:** Las alternativas que se presentan son usuarios potencialmente informados o que indagan por la información.
- **Beneficios buscados:** Las alternativas que se presentan son amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.



- Eventos: Las alternativas son eventos, foros y charlas informativas.

## 2. CARACTERIZACIÓN PERSONAS JURÍDICAS

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a personas jurídicas que interactúan con la entidad.

### 2.1. Variables Geográficas

- Cobertura Geográfica: Las alternativas que se presentan son Municipal, regional y nacional.
- Dispersión: Única sede o más de una sede según la constitución de la organización.
- Ubicación principal: Municipal, departamental y nacional.

### 2.2 Variables de Tipo Organización

- Tamaño de la Entidad: Empresas grandes, medianas, pequeñas, microempresas, sociedad limitada, S.A.S, anónima, y Sociedad en Comandita y sucursal extranjera<sup>2</sup>.
- Con o sin Ánimo de Lucro: De ambos tipos.
- Fuente de Recursos: Público, privado y mixto.
- Organización/Sector del cual depende: Las alternativas que se presentan son entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad privada, grupo industrial y casa matriz de la multinacional.
- Industria: Tránsito y transporte.
- Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: Entidades públicas, entidades privadas, organizaciones no gubernamentales, etc.

---

<sup>2</sup> SIREM-Ley 905 de agosto 2 de 2004





- Canales de Atención disponibles: Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales, entre otros.

### 2.3 Variables de Comportamiento Organizacional

- Procedimiento Usado: Las alternativas que se presentan son oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales, entre otros.
- Responsable de la Interacción: (Gestor del Procedimiento) Las alternativas que se presentan son contratistas, funcionario de carrera, directivo, asesor profesional, técnico asistencial.

## 3. CARACTERIZACIÓN DE SUJETOS VIGILADOS POR LA SUPERTRANSPORTE.

A continuación se describen y detallan las variables asociadas a personas jurídicas que interactúan con la entidad y que a su vez son sujetos vigilados. La descripción de las variables asociadas a estas organizaciones serán presentadas mediante tablas para cada uno de los sujetos vigilados.

### 3.1 Vigilados delegada de Tránsito y Transporte - Radio de Acción Nacional

#### 3.1.1 Organismo de Tránsito.

VIGILADO	ORGANISMO DE TRANSITO	
CATEGORÍA	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Están situadas en diferentes ciudades
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Municipal, departamental *220 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Depende del municipio y la asignación presupuestal, ABC y número de habitantes
	Con o sin ánimo de lucro	Sin ánimo de lucro.
	Fuente de recursos	Usuarios, especies (traspasos, multas, compensaciones).



VIGILADO	ORGANISMO DE TRANSITO	
CATEGORÍA	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
	Organización sector del cual depende	Dependen de las alcaldías o gobernación.
	Industria	Tránsito y transporte.
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Naturales, públicas y privadas.
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica, redes sociales.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal.

### 3.1.2 Terminales

VIGILADO	TERMINALES	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Municipal
	Dispersión	Puntuales
	Ubicación principal	Municipal. *43 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresas grandes, medianas y pequeñas. De tipo limitadas, colectivas, en Comandita y S.A.S., empresas de economía mixta o industriales y comerciales del estado.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Tasa de uso (exámenes médicos, explotación comercial)
	Organización sector del cual depende	Sector transporte
	Industria	Tránsito y transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Naturales, públicas y privadas
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica, call center, portal web, redes sociales.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal



### 3.1.3 Desintegradoras

VIGILADO	DESINTEGRADAS	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Carácter Nacional.
	Dispersión	Orden Nacional.
	Ubicación principal	Son 9 vigiladas -Diacó -Sidenal -Siderúrgica de Occidente S.A -Union Temporal SET MERL. S.A.S -Mundo Metales Mincho -C.I Metales -La Unión S.A.S. -Recuperaciones -Naranja Recycling -Unión Temporal RYR S.A.S Resolución 4775 de 2009
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresas grandes, medianas y pequeñas: De tipo: Sociedad en Comandita y S.A.S.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Desintegradoras físicas de vehículos automotores. Certificado de chatarrización expedido por la entidad desintegradora autorizada para el efecto por la autoridad de tránsito.
	Organización sector del cual depende	Sector industrial
	Industria	Metalúrgica
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Naturales, entidades públicas y privadas.
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica, redes sociales.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal.



### 3.1.4 Centros Integrales de Atención –CIA

VIGILADO	CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN-CIA	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Carácter Nacional.
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción.
	Ubicación principal	En cualquier parte Colombia *90 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresas medianas, pequeñas y micro. De tipo: Sociedad en Comandita S.A.S.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Ingresos por prestación del servicio.
	Organización sector del cual depende	Privadas, reglamentadas por el Estado.
	Industria	Tránsito y transporte.
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Naturales, privadas y públicas
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica, redes sociales.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial. Norma ISO/EC 17020:2012
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.1.5 Centros de Enseñanza Automovilística –CEA

VIGILADO	CENTROS DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA-CEA	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Carácter Nacional
	Dispersión	Orden Nacional
	Ubicación principal	Cobertura a nivel nacional *711 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresas medianas, pequeñas, tipo: S.A.S.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro.
	Fuente de recursos	Ingresos por la prestación del servicio
	Organización sector del cual depende	Privadas reglamentadas por el Estado.
	Industria	Tránsito y transporte.
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Naturales, privadas y públicas
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica, redes sociales.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, Norma ISO/EC 17020:2012
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.1.6 Centro de Reconocimiento de Conductores –CRC

VIGILADO	CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES –CRC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Carácter Nacional
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción.
	Ubicación principal	En cualquier parte del país *391 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).



VIGILADO	CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES –CRC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresas medianas, pequeñas y micro. Tipo: S.A.S.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Ingresos por evaluaciones y exámenes para expedir el certificado de aptitud física, mental y de coordinación motriz, para conducir). Resolución 214 del 2014
	Organización sector del cual depende	Privadas, reglamentadas por el Gobierno Nacional
	Industria	Tránsito y transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Naturales y privadas
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica, portal web, redes sociales.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial Norma ISO/EC 17020:2012
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.1.7 Centro de Diagnóstico Automotor-CDA

VIGILADO	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR – CDA	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Carácter Nacional
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Instalaciones fijas a nivel nacional. *346 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).



VIGILADO	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR – CDA	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Mediana, pequeña y micro. Tipo S.A.S
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro.
	Fuente de recursos	Revisión técnico-mecánico de vehículos automotores y a la revisión del control ecológico conforme a las normas ambientales, pueden prestar servicios de inspección con líneas móviles de revisión.
	Organización sector del cual depende	Privadas, reglamentadas por el Estado.
	Industria	Tránsito y transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Natural, entidades públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales.
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual. Norma ISO/EC 17020:2012
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.1.8 Empresas de Transporte Terrestre Automotor de Carga - CG

GRUPO	EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE CARGA - CG	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Carácter nacional
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Cobertura a nivel nacional *2857 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).



GRUPO	EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE CARGA - CG	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresas grande, mediana y pequeña. Tipo: S.A.S., Decreto 1079 de 2015, reglamentario de la actividad.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Ingresos por prestación del servicio transporte
	Organización sector del cual depende	Transporte
	Industria	Tránsito y Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Naturales, entidades públicas y privadas
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica fija, call center, portal web, redes sociales
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.1.9 Empresas de Transporte Terrestre Automotor Especial -ES

VIGILADO	EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL -ES	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Carácter Nacional
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Cobertura a nivel nacional *1071 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Se clasifican por monto de ingresos de acuerdo a la contribución de tasa de vigilancia. Empresas





VIGILADO	EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL -ES	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
		grande, mediana, pequeña, Tipo: S.A.S., Decreto 1079 de 2015, reglamentario de la actividad.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Servicios por prestación contractual.
	Organización sector del cual depende	Transporte
	Industria	Tránsito y Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Natural, público y privado.
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Cobertura nacional para acceder al servicio.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.1.10 Empresas de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera-PC

VIGILADO	EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA-PC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Carácter Nacional
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Cobertura a nivel nacional *152 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).



VIGILADO	EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA-PC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Mediana, pequeña y micro. De tipo: Limitada, colectiva, sociedad en Comandita, S.A.S. Decreto 1079 de 2015, reglamentario de la actividad.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro.
	Fuente de recursos	Ingresos por prestación del servicio público de transporte
	Organización sector del cual depende	Transporte
	Industria	Tránsito y Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Natural. Entidades públicas y privadas
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica, redes sociales.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.1.11 Empresas Transporte Terrestre Automotor Mixto-MX

VIGILADO	EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR MIXTO-MX	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Carácter Nacional
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Cobertura a nivel nacional *36 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).



VIGILADO	EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR MIXTO-MX	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresas mediana, pequeña, y micro. Tipo: Limitada, Colectiva, Sociedad en Comandita y S.A.S., Decreto 1079 de 2015, reglamentario de la actividad.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro.
	Fuente de recursos	Ingresos por prestación del servicio público de transporte
	Organización sector del cual depende	Transporte
	Industria	Tránsito y Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Natural, Entidades públicas y privadas
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica, redes sociales.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.1.12 Operadores de Transito Multimodal

VIGILADO	OPERADORES DE TRANSITO MULTIMODAL	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Internacional y nacional
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Cobertura a nivel nacional *15 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).



VIGILADO	OPERADORES DE TRANSITO MULTIMODAL	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresa grande, mediana, pequeña y micro. Tipo: Limitada, colectiva, S.A.S. Decreto 1079 de 2015, reglamentario de la actividad.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro y TLC.
	Fuente de recursos	Ingresos por prestación del servicio público de transporte
	Organización sector del cual depende	Transporte
	Industria	Tránsito y Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Privado, publico, nacional e internacional
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica fija, call center, portal web, redes sociales.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

3.1.13 Empresas PC, ES, MX, CG, que comparten modalidad con las empresas de radio de acción municipal.

VIGILADO	EMPRESAS PC, ES, MX, CG, QUE COMPARTEN MODALIDAD CON LAS DE EMPRESAS DE RADIO DE ACCIÓN MUNICIPAL	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Municipal
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Cobertura a nivel nacional *264 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).



VIGILADO	EMPRESAS PC, ES, MX, CG, QUE COMPARTEN MODALIDAD CON LAS DE EMPRESAS DE RADIO DE ACCIÓN MUNICIPAL	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresas medianas, pequeñas, mixtas y micro. De tipo: Sociedad en Comandita, S.A.S.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro.
	Fuente de recursos	Ingresos por prestación del servicio público de transporte
	Organización sector del cual depende	Transporte
	Industria	Tránsito y Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Naturales, entidades públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales.
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica fija, redes sociales.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.1.14 Transporte por Cable TC

VIGILADO	CABLE-TC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Municipal y Distrital
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Municipal y Distrital *2 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).



VIGILADO	CABLE-TC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Economía mixta, privado y distrital
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro.
	Fuente de recursos	Cofinanciación por parte de la Nación, local y municipal y/o que se integren con el S(sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM), Sistema Estratégico de Transporte Público (SEPT) y Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) . El Ministerio de Transporte fija las políticas y los criterios a tener en cuenta para la directa, controlada o libre fijación de las tarifas de servicio público de transporte por cable de pasajeros y carga (Decreto 1072 de 2004)
	Organización sector del cual depende	Transporte
	Industria	Tránsito y Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Personas naturales, entidades públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales)
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica, call center, pagina web, redes sociales.
	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado
Responsable de la interacción		Gerentes o representante legal

## RADIO DE ACCIÓN MUNICIPAL

### 3.1.15 Masivos

VIGILADO	MASIVOS RADIO DE ACCIÓN MUNICIPAL	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Municipal
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Cobertura a nivel nacional *41 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresa mediana, pequeña, Tipo: S.A.S.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Ingresos por prestación del servicio público de transporte
	Organización sector del cual depende	Transporte
	Industria	Tránsito y Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Natural, públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales.
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica, redes sociales.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.1 16 Tipo vigilado taxi municipal radio de acción municipal

GRUPO	TAXI MUNICIPAL	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Municipal
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Cobertura municipal *515 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).



TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresa mediana, pequeña, Tipo: S.A.S
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Ingresos por prestación del servicio público de transporte
	Organización sector del cual depende	Transporte
	Industria	Tránsito y Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Natural, públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales.
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica, aplicaciones móviles.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.1.17 Mixto Urbano

GRUPO	MIXTO URBANO	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Municipal
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Cobertura municipal *241 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Mediana, Pequeña, S.A.S.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Ingresos por prestación del servicio público de transporte
	Organización sector del cual depende	Transporte
	Industria	Tránsito y Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Natural, públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales.
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica





GRUPO	MIXTO URBANO	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.1.18 Colectivo Urbano Radio de Acción municipal

GRUPO	COLECTIVO URBANO RADIO DE ACCIÓN MUNICIPAL	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Municipal
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Cobertura municipal *279 vigilados (es de aclarar que este dato fluctúa diariamente).
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Mediana, Pequeña, S.A.S.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Ingresos por prestación del servicio público de transporte
	Organización sector del cual depende	Transporte
	Industria	Tránsito y Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Natural, públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales.
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal



### 3.2 Vigilados delegada de Concesiones e Infraestructura

#### 3.2.1 Infraestructura Carretera Concesionada - ICC

GRUPO	Infraestructura Carretera Concesionada - ICC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Nacional
	Dispersión	Puntuales de acuerdo a la jurisdicción
	Ubicación principal	Cobertura red carretera nacional (61) Concesionarios
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la Entidad	Grandes S.A., S.A.S, UT y Consorcios
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Cobro de Peajes, Aportes de la Nación, Créditos, Aportes de Socios y Sobre tasa al combustible.
	Organización sector del cual depende	Grupos Empresariales – Construcción - Financiero
	Industria	Transportes
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés al que se le presta el servicio	Persona Natural, Empresas Públicas, Empresas Privadas, ONG´s, Agentes del orden, Agentes y/u organizaciones de atención
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado(s)	Presencial y virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

#### 3.2.2 Infraestructura Carretera no Concesionada – ICNC

GRUPO	Infraestructura Carretera no Concesionada – ICNC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Nacional,
	Dispersión	Todos los departamentos del país
	Ubicación principal	Bogotá



GRUPO	Infraestructura Carretera no Concesionada – ICNC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la Entidad	INVIAS Presupuesto y Nro. de empleados
	Con o sin ánimo de lucro	sin ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Origen Público Describir: Se nutre del presupuesto Nacional
	Organización sector del cual depende	Infraestructura – Sector Transporte
	Industria	Transportes
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés al que se le presta el servicio	Persona Natural, Empresas Públicas, Empresas Privadas, ONG´s, Agentes del orden, Agentes y/u organizaciones de atención
	Canales de atención	Oficinas de Invias
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado(s)	Presencial y virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes de Invias

### 3.2.3 Infraestructura Férrea Concesionada – IFC

GRUPO	Infraestructura Férrea Concesionada – IFC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Nacional.
	Dispersión	Santa Marta, Algarrobo, La loma, chiriguana, Palestina. Gamarra, Puerto del Rio, Puerto Salgar, Bogotá, Medellín, La felicia, Mariquita, La tebaida, Cali, Buenaventura.
	Ubicación principal	Bogotá, santa Marta, Cali.
	Tamaño de la Entidad	Mediana.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Origen privado Aportes socios. Créditos Recursos presupuestales de



GRUPO	Infraestructura Férrea Concesionada – IFC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL		la Nación.
	Organización sector del cual depende	Transporte
	Industria	Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés al que se le presta el servicio	Persona Natural, Empresas Públicas, Empresas Privadas, Agentes del orden, Agentes y/u organizaciones de atención.
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado(s)	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal.

### 3.2.4 Infraestructura Férrea No Concesionada – IFNC

GRUPO	Infraestructura Férrea No Concesionada – IFNC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Nacional,
	Dispersión	Cundinamarca, Listar Departamento(s) o municipio(s) donde presta el servicio
	Ubicación principal	Bogotá
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la Entidad	INVIAS.
	Con o sin ánimo de lucro	sin ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Origen Público Describir: Se nutre del presupuesto Nacional
	Organización sector del cual depende	Infraestructura – Sector Transporte
	Industria	Transportes
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés al que se le presta el servicio	No tiene operación
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Canales de atención	Oficinas de Invias
	Procedimiento usado(s)	Presencial y virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes de Invias

### 3.2.5 Operadores Férreos – OF

GRUPO	Operadores Férreos – OF	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Nacional,
	Dispersión	Santa Marta – Chiriguaná, Buenaventura - Cali, Cali - Zaragoza y Zarsal - La Tebaida, Bogota - Zipaquirá – Nemocon, Barrancabermeja, Bogotá - Belencito
	Ubicación principal	Cali (Valle) , Bogotá, Barranca bermeja, Medellín
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la Entidad	Grandes, Mediana, Presupuesto Nro. de empleados
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Privado
	Organización sector del cual depende	FERREO
	Industria	Transportes
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés al que se le presta el servicio	Persona Natural, Empresas Públicas, Empresas Privadas, ONG´s, Agentes del orden, Agentes y/u organizaciones de atención
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado(s)	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.2.6 Infraestructura Aeroportuaria Concesionada – IANC

GRUPO	Infraestructura Aeroportuaria Concesionada – IANC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Nacional.
	Dispersión	Bogotá D.C., Antioquia, Santander, Atlántico, Bolívar, Norte Santander, Risaralda, Valle del Cauca, Choco, Cesar, Córdoba, Sucre,



GRUPO	Infraestructura Aeroportuaria Concesionada – IANC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
		presta el servicio
	Ubicación principal	Localización de las oficinas principales: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Pereira, Cúcuta, Valledupar, Corozal, Santa Marta, Riohacha, Barracabermanja, Carepa, Quibdo.
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la Entidad	Grandes y Mediana. Presupuesto ingresos 1.4 billones y 1000 empleados
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro.
	Fuente de recursos	Privado, créditos, aportes.
	Organización sector del cual depende	Sector Aéreo.
	Industria	Transportes
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés al que se le presta el servicio.	Persona Natural, Empresas Públicas, Empresas Privadas, ONG´s, Agentes del orden, Agentes y/u organizaciones de atención.
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado(s)	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal.

### 3.2.7 Infraestructura Aeroportuaria No Concesionada – IANC

GRUPO	Infraestructura Aeroportuaria No Concesionada – IANC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Nacional
	Dispersión	7 departamentos y 58 municipios
	Ubicación principal	Gobernaciones y palacios municipales
TIPOLOGÍA	Tamaño de la Entidad	Grandes, Mediana, Pequeña



GRUPO	Infraestructura Aeroportuaria No Concesionada – IANC	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
ORGANIZACIONAL		o Mipyme. Presupuesto y Nro. de empleados
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Origen Público o privado Describir
	Organización sector del cual depende	Aéreo
	Industria	Transportes
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés al que se le presta el servicio	Persona Natural, Empresas Públicas, Empresas Privadas, ONG's, Agentes del orden, Agentes y/u organizaciones de atención
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado(s)	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.2.8 Terminales de Transporte Terrestres Automotor – TTTA

GRUPO	Terminales de Transporte Terrestres Automotor – TTTA	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Nacional.
	Dispersión	Departamentos y principales municipios
	Ubicación principal	En cada Departamento y Municipio donde se encuentra el terminal
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la Entidad	Mediana, Pequeña o Mipyme.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Origen Público - privado (mixto) <ul style="list-style-type: none"> <li>· Tasa de uso</li> <li>· Alcoholemia</li> <li>· Control Operativo</li> <li>· Tarificador de taxis</li> <li>· Servicio de llamadas</li> </ul>



GRUPO	Terminales de Transporte Terrestres Automotor – TTTA	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
		nacionales e internacionales · Servicio de carga a celular · Servicio de fax e internet · Servicio de hotel y baterías sanitarias · Arrendamiento: taquillas, locales, parqueaderos, espacio público, lavadero. · Lavadero de vehículos.
	Organización sector del cual depende	Transporte.
	Industria	Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés al que se le presta el servicio	Persona Natural, Empresas Públicas, Empresas Privadas, ONG´s, Agentes del orden, Agentes y/u organizaciones de atención
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado(s)	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.2.9 Empresas de Transporte Aéreo – ETA

GRUPO	Empresas de Transporte Aéreo – ETA	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Internacional, Nacional, Regional.
	Dispersión	En Todos Departamento(s) presta el servicio
	Ubicación principal	Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Villavicencio.
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la Entidad	Grandes, Mediana, Pequeña o Mipime. Presupuesto \$6 Billones de pesos de ingresos y 5000 empleados





GRUPO	Empresas de Transporte Aéreo – ETA	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Origen Público o privado. Una entidad pública demás Privadas.
	Organización sector del cual depende	Cabeza de Sector Aéreo.
	Industria	Transportes
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés al que se le presta el servicio	Persona Natural, Empresas Públicas, Empresas Privadas, ONG´s, Agentes del orden, Agentes y/u organizaciones de atención
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica, Agencias.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado(s)	Presencial, virtual, agencias.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal y Mandatario.

### 3.3 Vigilados delegada Puertos

#### 3.3.1 Sociedades portuarias marítimas

VIGILADO	SOCIEDADES PORTUARIAS MARÍTIMAS	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Colombia cuenta con 9 zonas portuarias (Guajira, Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, Golfo de Morrosquillo, Turbo, San Andrés, Buenaventura y Tumaco) Por el tamaño y funcionalidad se destacan 183 terminales portuarios ante la Superintendencia.
	Dispersión	Municipal
	Ubicación principal	Zonas portuarias



VIGILADO	SOCIEDADES PORTUARIAS MARÍTIMAS	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresas grandes, medianas, pequeñas,
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro. Resolución 3698 del 13 de marzo de 2014.
	Fuente de recursos	Prestación de los servicios portuarios (tarifas por muellaje, uso de instalaciones, almacenamiento)
	Organización sector del cual depende	Infraestructura de transporte
	Industria	Portuaria del transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Sector importador Sector Exportador Dueños de carga
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónicas.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Centros integrados de transporte marítimo
	Responsable de la interacción	Gestores del Procedimiento.

### 3.3.2 Sociedades portuarias fluviales

VIGILADO	SOCIEDADES PORTUARIAS FLUVIALES	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	El sistema fluvial de Colombia se encuentra dividido en 4 cuencas mayores y una región de cuencas menores; Cuencas del Atrato y del Magdalena que vierten hacia el norte el mar de las Antillas. Cuencas del Orinoco y del Amazonas que vierten hacia el oriente al Océano Atlántico. Región



VIGILADO	SOCIEDADES PORTUARIAS FLUVIALES	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
		Occidental de cuencas menores que vierten hacia el océano pacífico.
	Dispersión	Varias sedes
	Ubicación principal	Zonas portuarias
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresas medianas y pequeñas
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro. Resolución 3698 del 13 de marzo de 2014
	Fuente de recursos	Por origen de capital: Público, privado y mixto.
	Organización sector del cual depende	Infraestructura de transporte
	Industria	Portuaria del transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Conforme a las necesidades de los usuarios
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Centros Integrados de transporte fluvial.
	Responsable de la interacción	Gestores del procedimiento.

### 3.3.3 Operadores portuarios

VIGILADO	OPERADORES PORTUARIOS	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Colombia cuenta con 183 instalaciones portuarias de las cuales 105 son de servicio privado y 78 de servicio público
	Dispersión	Varias sedes
	Ubicación principal	Zonas portuarias



VIGILADO	OPERADORES PORTUARIOS	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Empresas Grandes, medianas, pequeñas
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro. Resolución 3698 del 13 de marzo de 2014.
	Fuente de recursos	Operación portuaria (servicios a la nave y carga)
	Organización sector del cual depende	Servicios al transporte
	Industria	Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Navieros Transportadores y dueños de la carga
	Canales de atención	Presencial, virtual, telefónica, centros integrados de atención
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o Representante Legal

### 3.3.4 Empresas transporte marítimo

VIGILADO	EMPRESAS DE TRANSPORTE MARÍTIMO	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Litoral atlántico y pacífico
	Dispersión	Operan en las zonas costeras (Costa Atlántica y Costa Pacífica)
	Ubicación principal	Donde se encuentre localizada la casa matriz
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Grandes, medianas y pequeñas.
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Los fletes (cobro por fletes)



VIGILADO	EMPRESAS DE TRANSPORTE MARÍTIMO	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
	Organización sector del cual depende	Servicio al transporte
	Industria	Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Sector importador Sector exportador Dueños de la carga
	Canales de atención	Presencial, telefónica fija, call center, portal web.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal

### 3.3.5 Empresas de transporte fluvial

VIGILADO	EMPRESAS DE TRANSPORTE FLUVIAL	
NIVEL	VARIABLES	CARACTERÍSTICA EVIDENCIAL
GEOGRÁFICAS	Cobertura geográfica	Ribera de los ríos colombianos
	Dispersión	Municipal y departamental
	Ubicación principal	Hidrovías Nacionales.
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	Tamaño de la entidad	Medianas y pequeñas
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de lucro
	Fuente de recursos	Tarifa por fletes
	Organización sector del cual depende	Servicio al transporte
	Industria	Transporte
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Dueños de carga y pasajeros
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Canales de atención	Presencial,
	Procedimiento usado	Presencial, virtual.
	Responsable de la interacción	Gerentes o representante legal