



Informe de Gestión 2015 - 2016



**SUPERINTENDENCIA
DE PUERTOS Y TRANSPORTE**
MINISTERIO DE TRANSPORTE



JAVIER JARAMILLO RAMÍREZ
Superintendente de Puertos y Transporte

ALCIDES ESPINOSA OSPINO
Secretario General

JUAN PABLO RESTREPO
Jefe Oficina Asesora Jurídica

ANDRÉS HERNANDO LAÑAS
Superintendente Delegado de Puertos (E)

ALVARO MERCHÁN RAMÍREZ
Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura

LINA MARGARITA HUARI MATEUS
Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor

GERMÁN PAZ GÓMEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

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

*Superintendencia de Puertos y
Transporte*

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
¿QUIÉNES SOMOS?	5
1. GESTIÓN DE LA SUPERVISIÓN	6
2. GESTIÓN FINANCIERA	35
3. GESTIÓN JURÍDICA	41
4. MEJORES PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS	44

PRESENTACIÓN

En coherencia con el Plan de Desarrollo, especialmente con la estrategia “Competitividad e infraestructura Estratégicas”, que en el objetivo cuatro, literal m, precisa: *“Es necesario consolidar la Superintendencia de Puertos y Transporte como una entidad técnica de vigilancia, inspección y control, adscrita al Ministerio de Transporte, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, para que responda de manera eficiente a la función de supervisión del Sistema Nacional de Transporte. Por lo anterior, la Superintendencia de Puertos y Transporte se fortalecerá a través de la implementación de un rediseño organizacional y desarrollará los estudios técnicos necesarios para mejorar su gestión, estructura, procesos y procedimientos”*.

La Superintendencia de Puertos y Transporte asumió este reto y ha venido orientando sus esfuerzos en la construcción de diferentes escenarios que permitan la configuración de una transformación institucional, que aporte –a su vez– a la implementación de nuevas metodologías, con las cuales se asegure el cumplimiento de su misión y contribuya de una manera más efectiva en la operación de todos los procesos de la Entidad, aportando de esta forma para la consolidación de un Estado moderno, más transparente, eficiente y eficaz.

Con este informe se busca realizar un balance del desempeño frente a los planes trazados, no solo con el ánimo de cumplir con los mandatos normativos, sino también para evaluar qué tan cerca estamos de lograr el reto adquirido y así tomar las acciones de mejora necesarias para encaminar las actividades a desarrollar, de una manera más productiva.

A continuación se presenta, de manera detallada, la gestión realizada y los logros obtenidos en los diferentes campos de acción de la Entidad.

¿QUIÉNES SOMOS?

La Superintendencia General de Puertos fue creada por la Ley 01 de 1991, como respuesta a las necesidades del país, al pasar de las manos del Estado a los particulares la operación portuaria e iniciarse la privatización de los servicios que eran atendidos por el Gobierno.

Corresponde a la Superintendencia de Puertos y Transporte ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de puertos de conformidad con la Ley 01 de 1991 y en materia de tránsito, transporte y su infraestructura de conformidad con la delegación prevista en los Decretos 101 y 1016 de 2000, modificados por el Decreto 2741 de 2001. El lineamiento general del quehacer institucional está enmarcado en la normatividad que la rige y en la contribución al mejoramiento del servicio público de transporte, su infraestructura y servicios afines en sus medios, modos y nodos, garantizando que se preste bajo las normas legales.



**Con excepción del servicio público de transporte terrestre automotor colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros, del servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxis en todo el territorio nacional y de la prestación del servicio escolar en vehículos particulares cuya vigilancia continuará a cargo de las autoridades territoriales correspondientes.*

1. GESTIÓN DE LA SUPERVISIÓN

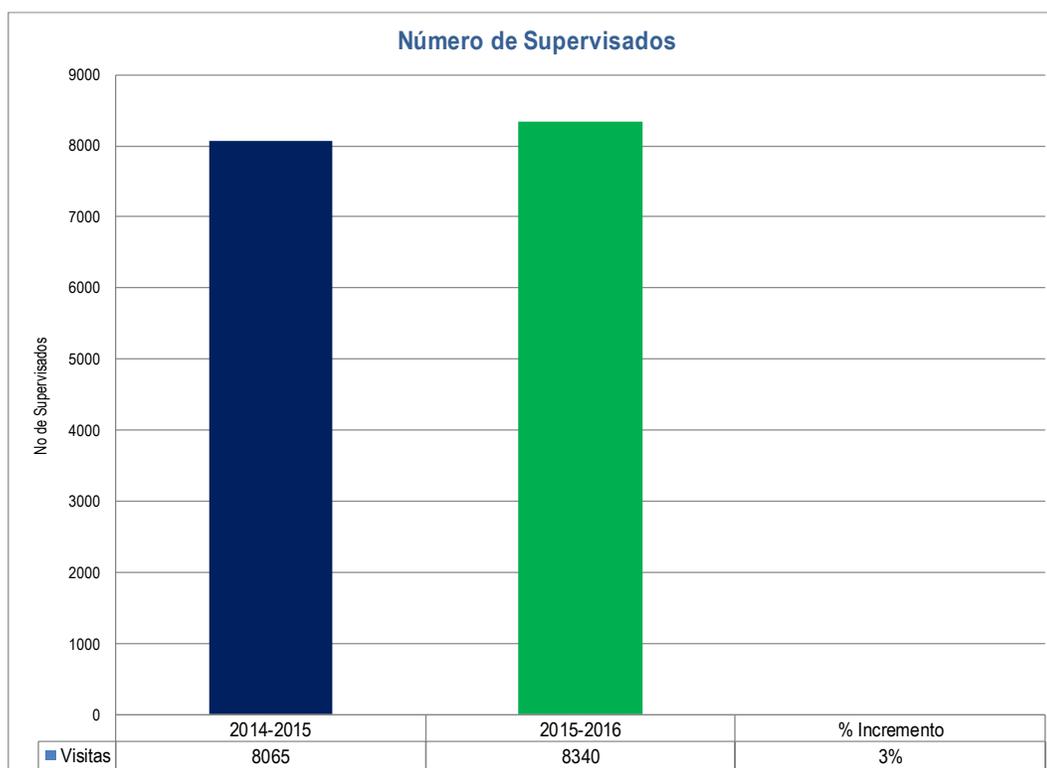
En este capítulo, se trata la Gestión de la Supervisión entendida desde las funciones de inspección, vigilancia y control con que cuenta la Superintendencia de Puertos y Transporte, desplegando los resultados obtenidos en cada uno de los frentes misionales.

1.1 Tránsito y Transporte Terrestre Automotor

La supervisión del servicio público de transporte terrestre automotor y organismos de apoyo al tránsito está a cargo de la Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor, quienes en el último año lograron lo siguiente:

1.1.1 Número de Supervisados

A continuación se presenta el comportamiento del universo de vigilados por modalidad durante el periodo octubre 2015 y octubre de 2016



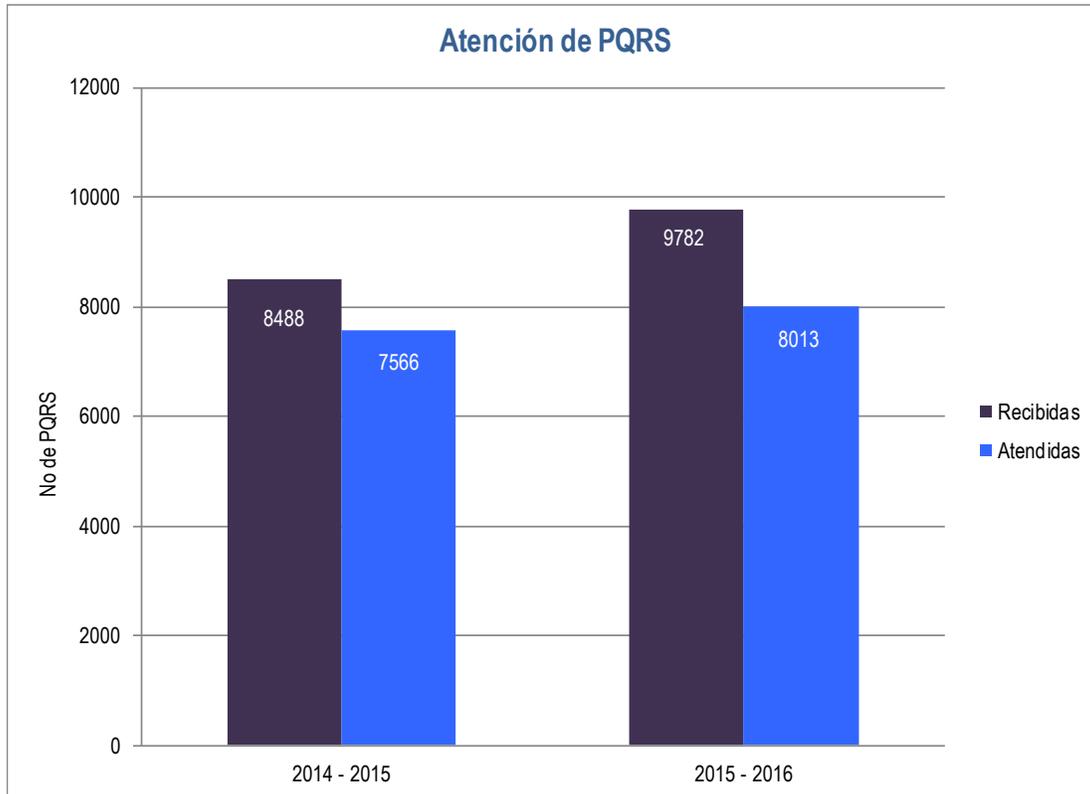
VIGILADOS	2014 -2015	2015-2016	Diferencia No.	% Incremento
EMPRESAS DE PASAJEROS POR CARRETERA - PC	550	540	-10	-2%
EMPRESAS DE TRANSPORTE ESPECIAL – ES	1370	1333	-37	-3%
EMPRESAS TRANSPORTE MIXTO – MX	173	165	-8	-5%
EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE CARGA - CG	2922	3146	224	7
EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR	5015	5148	133	3%
CENTROS DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA - CEA	625	697	72	10%
ORGANISMOS DE TRÁNSITO – OT	245	249	4	2%
CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES - CRC	465	443	-22	-5%
CENTROS DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR - CDA	365	402	37	9%
CENTROS INTEGRALES DE ATENCION – CIA	175	190	15	8%
ORGANISMOS DE APOYO	1875	1981	106	5%
AUTORIDADES DE TRÁNSITO	1102	1102	0	0%
TRANSPORTE MASIVO	28	28	0	0%
TRANSPORTE POR CABLE	4	4	0	0%
TERMINALES DE TRANSPORTE	41	41	0	0%
OTROS VIGILADOS	1175	1175	0	0%
TOTAL VIGILADOS	8065	8340	275	3%

1.1.2 Visitas de Inspección



- Se alcanzó un incremento del 37% en las visitas de inspección realizadas lo que va corrido del 2016, con respecto a la vigencia anterior, incremento que permitió mayor cobertura a nuestros vigilados.
- Con corte a octubre 31, se ha alcanzado un cumplimiento del 82% de la meta establecida en el Plan General de Supervisión, para la vigencia 2016.
- Se produjeron resultados de impacto nacional, difundidos ampliamente por medios de comunicación nacional, en relación con los hallazgos evidenciados en visitas de inspección realizadas a diferentes tipos de vigilados, que dieron lugar a investigaciones administrativas por infracciones a la normatividad que los regula.
- Se mantuvo el nivel de cobertura a nuestros vigilados en razón de 29 departamentos del país, sin embargo es importante resaltar el aumento en el número de visitas realizadas en cada uno de estos.

1.1.3 Gestión de PQRS

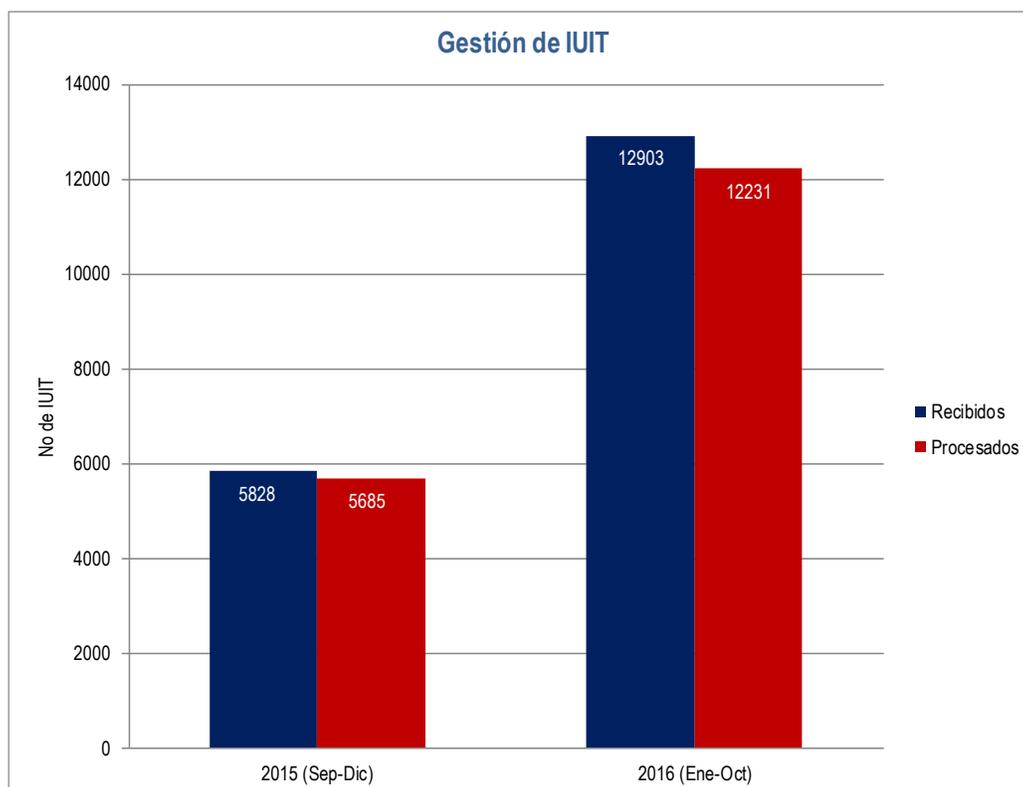


Atención de PQRS	2014 - 2015	2015 - 2016	Diferencia	% Variación
Recibidas	8488	9782	1294	15%
Atendidas	7566	8013	447	6%
% Cumplimiento	89%	82%	7%	-7%
Tiempo de Respuesta a PQRS	2014 - 2015	2015 - 2016	Diferencia No.	% Reducción
Tiempo Promedio de respuesta	6 meses	2 meses	4 meses	67%

- El incremento en el número de PQR's recibidas se debe, entre otras razones, al fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano con la implementación del Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC – y la oportuna gestión de las PQRs realizada por el Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS –, cuyos logros se mencionan en el capítulo de mejores prácticas.
- A pesar del aumento en la cantidad de PQR's recibidas, se logró reducir el tiempo promedio de respuesta de las PQR's de 6 a 2 meses.

1.1.4 Gestión de Informes Únicos de Infracciones al Transporte – IUIT

A través del Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS, a partir del mes de septiembre de 2015 se han realizado diferentes actividades para mejorar y optimizar la gestión de los Informes Únicos de Infracciones al Transporte – IUIT -. A continuación, se muestra un gráfico comparativo de los IUITs recibidos y procesados en cada vigencia:



IUIT	2015 *	2016	% INCREMENTO
RECIBIDOS	5828	12903	121%
GESTIONADOS	5685	12231	115%
%ATENCIÓN	98%	95%	

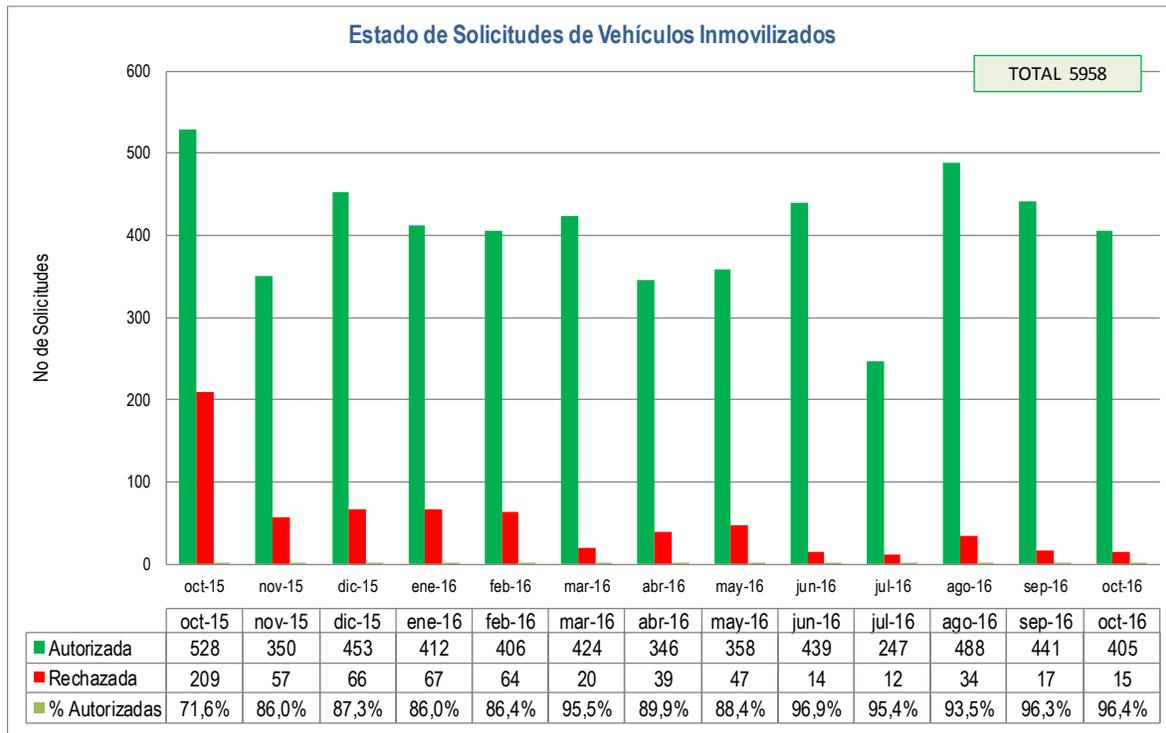
* La información del año 2015 contabiliza desde el mes de septiembre, fecha en la cual inició operación el Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS-.

Con la entrada en operación del Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS – como área de apoyo a la gestión, se fortaleció el proceso de trámite de los Informes Únicos de Infracción al Transporte – IUIT, para el cual se realizó un diagnóstico de la situación actual y se definieron y ejecutaron unas acciones de mejoramiento, obteniendo los siguientes logros:

DIAGNÓSTICO	ACCIONES	LOGROS
<ul style="list-style-type: none"> No existe inventario consolidado de IUITs No existe sistema de información para registro y seguimiento Sin trazabilidad de las diferentes etapas y actos administrativos Caducidad de los IUITs del 76% 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de nuevos procesos operacionales detallados Diseño e implementación de herramienta de gestión para automatizar los procesos y guardar la trazabilidad Elaboración de línea base de procesos DITRA como punto único de recepción de IUIT 	<ul style="list-style-type: none"> Consolidación de 365.304 registros de IUITs vigencia 1997-2015 Máximo 3 días para completar el registro del IUIT desde su recepción en DITRA Máximo 4 días para la apertura del expediente desde el registro del IUIT 17.916 IUITs procesados (Promedio 1.280 IUITs al mes) Generación de estadísticas: Procesados / Recibidos, Por Estado, Sin / Con Novedad, Causas Novedades, Por Seccional, Por Infracción 0% de caducidad de IUITs

1.1.5 Inmovilizaciones

Dentro de las actividades realizadas a través del proyecto Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS, se encuentra la atención a las solicitudes sobre vehículos inmovilizados en las diferentes zonas del país:



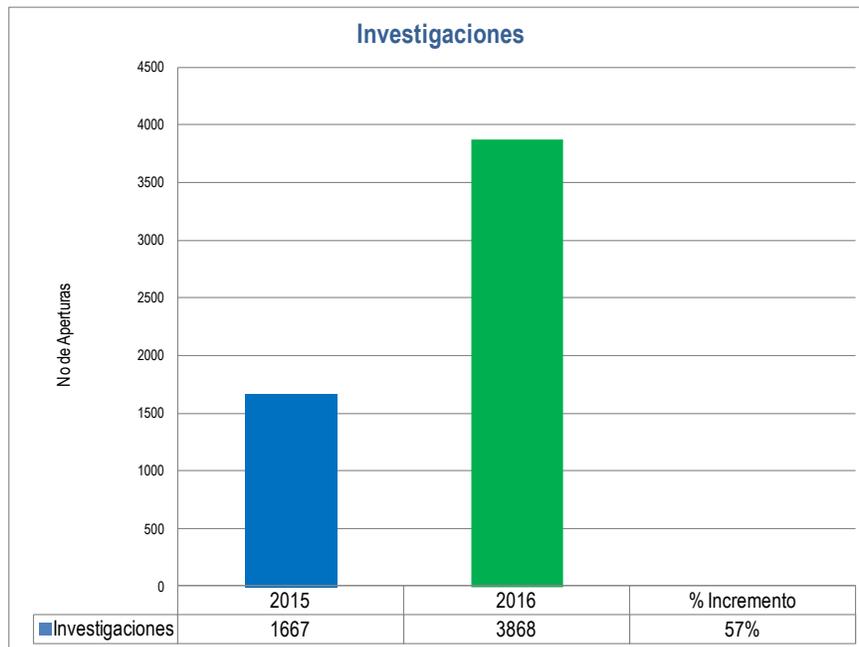
En el periodo de Octubre de 2015 a Octubre de 2016 se han recibido 5958 solicitudes de entrega de vehículos. De estas solicitudes 5297 han sido autorizadas (89%) y 661 han sido rechazadas (11%), todo esto manteniendo un tiempo de 5 horas para su entrega. Las 661 solicitudes rechazadas, se deben a:

CAUSALES DE RECHAZO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reincidencia	492	68%
Documentación incompleta	198	30%
Documentación ilegible	11	2%

Con la entrada en operación del Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS – como área de apoyo a la gestión, se fortaleció el proceso de trámite de Inmovilizaciones, para el cual se realizó un diagnóstico de la situación actual y se definieron y ejecutaron unas acciones de mejoramiento, obteniendo los siguientes logros:

DIAGNÓSTICO	ACCIONES	LOGROS
<ul style="list-style-type: none"> Registro de información no disponible Incumplimiento de requisitos de Ley Hasta 5 días de tiempo de atención de las solicitudes de entrega de vehículos 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño e implementación de nuevo procedimiento para el control de las solicitudes hasta su aprobación o rechazo Automatización del proceso garantizando control total de la operación, manejo de estados y trazabilidad Diseño e implementación de herramienta de gestión para automatizar los procesos y guardar la trazabilidad Emisión de Circular 001 del 8 de enero de 2106: Marco legal, Procedimiento, Requisitos generales y específicos por código de infracción 	<ul style="list-style-type: none"> Máximo 5 horas de tiempo de atención de las solicitudes de entrega de vehículos 6.612 solicitudes de entrega de vehículos recibidas desde el inicio de la operación (sep/2015). Se han autorizado 5.672 (86%) y rechazado 940 (14%) 472 solicitudes atendidas en promedio al mes 100% de atención de solicitudes Control de reincidencias Estadísticas de solicitudes recibidas, aprobadas, rechazadas, motivos de rechazo, solicitudes recibidas por tipo de vehículo

1.1.6 Investigaciones



Los procesos administrativos han venido en aumento desde el año 2015, gracias a la gestión del Grupo de Investigaciones y Control de la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor, logrando impactos positivos en la prestación del servicio, como se evidencia en el siguiente numeral.

1.1.7 Principales Logros

Lucha Contra la Ilegalidad y la Informalidad

CLASIFICACIÓN	GESTIÓN REALIZADA
Servicio No autorizado	<p>Investigaciones y Control</p> <ul style="list-style-type: none"> Se culminó con las sanciones impuestas a 23 empresas y propietarios de vehículos, por prestar servicio no autorizado de transporte. Se confirmó la sanción impuesta a la empresa UBER COLOMBIA SAS, expedida en primera instancia. 24 Multas impuestas por prestar servicio no autorizado frente a la prestación del servicio público de transporte y facilitar e incentivar mediante uso de herramientas tecnológicas, la prestación de servicios de transporte no autorizado.

CLASIFICACIÓN	GESTIÓN REALIZADA					
	IUITs – Informes Unicos de Infracciones al Transporte					
	Código Infracción	2014 - 2015	2015 - 2016	Diferencia	% Incremento	Sancionados
	518	548	1726	1178	215%	280
	519	285	785	500	175%	121
	531	99	260	161	163%	37
	Total	932	2771	1839	197%	438
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 518 permitir la prestación del servicio sin llevar el extracto del contrato ○ 519 permitir la prestación del servicio sin llevar el extracto del contrato debida y totalmente diligenciado por la empresa, o con tachaduras o enmendaduras ○ 531 prestar el servicio público de transporte en otra modalidad de servicio contentivos en la Resolución 10800 de 2003. 					
Transporte especial	Investigaciones y Control <ul style="list-style-type: none"> • Incremento del 10% en la apertura de investigaciones administrativas, pasando de 61 a 67. • Incremento del 12% en la imposición de fallos sancionatorios, pasando de 100 a 111. IUITs – Informes Únicos de Infracciones al Transporte Se han realizado las siguientes aperturas de investigaciones e impuesto las respectivas sanciones:					
	2014 - 2015	2015 - 2016	DIFERENCIA	% Incremento	Sancionados	
	1869	3358	1489	80%	3984	
Transporte de carga	Investigaciones y Control <ul style="list-style-type: none"> • 948 visitas de inspección para efecto de verificar el cumplimiento de la normatividad que regula las relaciones económicas en materia de transporte de mercancías, teniendo en cuenta las directrices implementadas durante el Paro Camionero que tuvo lugar en la presente vigencia • 863 aperturas de investigaciones administrativas adelantadas en la vigencia actual • Incremento del 347% en la imposición de fallos sancionatorios, pasando de 220 a 985. IUITs – Informes Únicos de Infracciones al Transporte Se han realizado las siguientes aperturas de investigaciones e impuesto las respectivas sanciones:					
	2014 - 2015	2015 - 2016	DIFERENCIA	% Incremento	Sancionados	
	234	745	511	218%	290	

CLASIFICACIÓN	GESTIÓN REALIZADA									
Transporte de pasajeros	Investigaciones y Control <ul style="list-style-type: none"> Incremento del 443% en la apertura de investigaciones administrativas, pasando de 46 a 250. En lo corrido del año 2016, se impusieron un total de 33 fallos sancionatorios, a empresas habilitadas en esta modalidad. 									
	IUITs – Informes Únicos de Infracciones al Transporte <p>Se han realizado las siguientes aperturas de investigaciones e impuesto las respectivas sanciones:</p>									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2014 - 2015</th> <th>2015 - 2016</th> <th>DIFERENCIA</th> <th>% Incremento</th> <th>Sancionados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>56</td> <td>236</td> <td>180</td> <td>321%</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table>	2014 - 2015	2015 - 2016	DIFERENCIA	% Incremento	Sancionados	56	236	180	321%
2014 - 2015	2015 - 2016	DIFERENCIA	% Incremento	Sancionados						
56	236	180	321%	103						

Plan de Choque Contra la Ilegalidad:

La Superintendencia de Puertos y Transporte en conjunto con el Ministerio de Transporte y la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional, diseñó un plan de choque contra la informalidad atendiendo la siguiente metodología:

- Creación de grupo élite contra la informalidad.
- Se estableció un correo electrónico para denuncias.
- Se diseñó y divulgó protocolo para la imposición de Informes Únicos de Infracción al Tránsito – IUIT y comparendos de tránsito.
- Se diseñó y divulgó protocolo para actuación del organismo de tránsito frente a las actuaciones administrativas.
- Se realizaron audiencias públicas en 10 ciudades con presencia de representantes de las alcaldías, organismos de tránsito del municipio, líderes de los gremios transportadores, empresarios del transporte.
- Se explicó y retroalimentó el cumplimiento de la resolución 3443 de 2016 expedida por MinTransporte, por medio de la cual se dictan lineamientos para el control del cumplimiento de las normas que rigen la actividad transportadora.

Organismos de Apoyo

CLASIFICACIÓN	GESTIÓN REALIZADA
Suspensiones de habilitación a CRC's	<ul style="list-style-type: none"> Se comienza a usar la figura de la <i>medida preventiva</i>, facultad otorgada por la Ley 1702 del 2013 y reglamentada por el artículo 8° del Decreto 1479 del 2014, que establece el procedimiento de intervención a los Organismos de Tránsito, así como también el procedimiento para la suspensión preventiva, suspensión o cancelación de la habilitación de dichos Organismos.

	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de la recolección probatoria con colaboradores del sector, como <i>Olimpia managment S.A. (plataforma SISEC®)</i> y <i>Organismo nacional de acreditación de calidad (ONAC)</i>. Acatamiento al Sistema de Control y Vigilancia, lo cual garantiza la disminución de expedición irregular de certificado de aptitud física, mental y de coordinación motriz para conducir.
Investigaciones CDA's (accidente Pácora Caldas, Mayo 2016)	<p>Accidente Pacora (Caldas)</p> <ul style="list-style-type: none"> Se inició investigación administrativa con resolución No.24932 del 28 de junio de 2016 Se impuso suspensión preventiva de la habilitación No. 3005 del 15 de julio de 2016 Se encuentra en etapa probatoria El 02 de septiembre de 2016, el LIQUIDADADOR, informó la decisión de CHECK CAR MOTOR S.A. CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR - NIT. 900115379 - 5 de disolver la sociedad.
SICOV	<p>Con el apoyo del SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA y su operador homologado OLIMPIA-MANAGEMENT S.A. SISEC ® se ha logrado abrir investigaciones administrativas relacionadas con posibles irregularidades en una o varias etapas del proceso para expedir los certificados de aptitud física, mental y de coordinación motriz para conducir.</p> <p>Beneficios SICOV:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vigilancia en línea Detección de expedición irregular de licencias a partir de mayo de 2016 <p>Resultados obtenidos en la supervisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> 59 aperturas de investigación realizadas a 59 CRC Suspensión de habilitación a 50 CRC por investigaciones con origen en la información del SICOV. <p>Irregularidades más comunes detectadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vulnerar el parámetro de seguridad frente a la huella de los especialistas que garantizan la presencia de los mismos Expedir certificados a usuarios que presuntamente no comparecen al CRC, (tomar fotos a fotografías, sin cédulas de ciudadanía, sin coincidencia de huella o registro biométrico) Detección de documentos falsos o alterados

SIPLAFT (Sistema de Prevención y Control de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo)

- Se realizaron 13 actividades de capacitación durante el año en siete ciudades del país, con una asistencia total de 1078 personas representando a 559 empresas de carga. El objetivo fue aclarar el alcance y los términos del cumplimiento de las directrices de la Circular Externa 011 de 2011.

CAPACITACIÓN SIPLAFT A EMPRESAS DE CARGA 2016		
Ciudad	Personas	Empresas
DUITAMA	75	50
BARRANQUILLA	73	33
MEDELLIN	139	68

CAPACITACIÓN SIPLAFT A EMPRESAS DE CARGA 2016		
Ciudad	Personas	Empresas
BURAMANGA	41	27
PEREIRA	35	24
CALI	196	102
BOGOTA	519	255
Total	1078	559

- Se han realizado 129 validaciones a documentos presentados sobre la implementación del sistema de prevención de lavado de activos a las empresas vigiladas.
- Se han realizado 134 visitas de inspección en la ciudad de Bogotá y municipios del departamento de Cundinamarca, para verificar la evolución en la implementación del sistema de prevención de lavado de activos en empresas de servicio público de transporte terrestre automotor de carga.
- Por el correo electrónico de SIPLAFT se han enviado oficios de forma masiva a 1960 empresas, los cuales dan instrucciones sobre la forma correcta de implementar adecuadamente los reportes sobre transacciones múltiples de carga y reportes de operaciones sospechosas a la UIAF.
- Se han asistido a 20 reuniones con la UIAF en la que se ha participado en actividades relacionadas con la implementación del SIPLAFT, coordinación de actividades de capacitación y sobre temas relacionados con la visita del FMI a Colombia,
- Se han asistido a tres capacitaciones grupales con otras entidades de control sobre el tema de supervisión y actualmente se asiste a un observatorio de trabajo de la evaluación nacional del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Se trabaja en la nueva resolución que reemplazará la Circular Externa 011 de 2011 sobre la implementación del SIPLAFT.

Sistemas de Transporte Masivo

Principales logros:

- Incremento de 43% en la cantidad de operadores sometidos a control, pasando de 7 a 10 operadores
- 3 Empresas Operadoras de Transporte Masivo de Cali sometidas a control por razones de orden financiero en 2016
- Se han realizado mesas de trabajo con MinTransporte, MinHacienda y DNP para buscar alternativas de solución para los problemas financieros y de operación identificados
- Elaboración de plan de acción por ciudades para solución de hallazgos

Acciones realizadas y resultados obtenidos frente al Paro Camionero

La Superintendencia de Puertos y Transporte realizó diferentes acciones durante el desarrollo del paro camionero obteniendo los siguientes resultados:

ACCIONES	RESULTADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y puesta en marcha de aplicativo web para reporte necesidad de transporte de carga • Implementación de centro de llamadas • Implementación de centro logístico para coordinar transporte de carga • Recepción y atención de llamadas solicitando programar caravanas seguras por el territorio nacional. • Participación en la coordinación e implementación de estrategias para abastecer alimentos y combustibles a los departamentos de Nariño y Boyacá. • Asistencia y acompañamiento a MinTransporte en las mesas de negociación. • Reuniones con empresarios generadores de carga y transportadores para lograr el transporte al granel, carga general y contenedores por el territorio nacional. • Reunión y coordinación con los gerentes de los puertos para control y evacuación de carga recibida. • Coordinación con DITRA para garantizar el tránsito seguro por las vías del país. • Asistencia permanente al puesto de mando unificado (PMU) instalado en las oficinas de la dirección general de la policía. • Coordinación con la ANI para la puesta en marcha del tren Bogotá-Sogamoso-Bogotá 	<ul style="list-style-type: none"> • 1.293 solicitudes de transporte recibidas de 1.031.457 toneladas en 8.141 vehículos. • Más de 2700 llamadas gestionadas a transportadores. • Gestión de 2.794 vehículos que transportaron el 34% de las solicitudes recibidas. • 560 toneladas de cemento transportadas en el tren desde Sogamoso a Bogotá. • 2.554 caravanas seguras con 42.829 vehículos, coordinadas con DITRA a diferentes destinos. • 321 licencias de conducción y 977 licencias de operación suspendidas provisionalmente. • 1.419 aperturas de investigaciones a propietarios

2.1.1 Transporte Escolar



La Superintendencia de Puertos y Transporte lidera la campaña nacional de prevención por la integridad del servicio de transporte escolar # Enrutados. Esta iniciativa convocó por primera vez a entidades del Gobierno, asociaciones nacionales de colegios, empresas transportadoras, padres de familia y empresa privada para buscar soluciones concretas a los principales problemas que afectan al transporte escolar en Colombia, logrando lo siguiente:

- El 28 de abril de 2016 se firma la Primera Declaración Pública por la Integridad del Transporte Escolar.
- 7 mesas de trabajo
- 450 visitas de inspección
- 188 operativos de control con 4.372 vehículos inspeccionados
- 526 vehículos inmovilizados
- 1.782 infracciones (16% por problemas mecánicos)
- Capacitación a 90 rectores
- Más de 700.000 mil personas sensibilizadas a través de las redes sociales
- Apoyo y patrocinio por cerca de 100 millones de 5 importantes empresas privadas

2.1.2 Integridad del Transporte Público de Pasajeros



Para la Superintendencia de Puertos y Transporte es clara la responsabilidad que tiene como autoridad de velar por la calidad y continuidad en la prestación del servicio público que realizan las diferentes empresas vinculadas al transporte público de pasajeros, y por las condiciones de seguridad y calidad que deben ofrecer a todos los viajeros las concesiones viales, las carreteras administradas por el Estado y las terminales aéreas y terrestres.

En desarrollo del anterior precepto, la Superintendencia de Puertos y Transporte se dio a la tarea de implementar y consolidar una campaña para promover la integridad en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros, durante los puentes festivos y temporadas de vacaciones. Así nació para la semana santa de 2016 la campaña de sensibilización y prevención denominada #ViajeALoBien.

Principales logros:

- Campaña digital durante puentes festivos y temporadas altas
- 90% de las terminales terrestres del país participan
- Intervención en peajes y zonas de alta accidentalidad
- Apoyo y patrocinio por cerca de 70 millones de 4 reconocidas empresas privadas
- Disminución del 30% de la accidentalidad vial en los sectores críticos

Otros logros

Sistematización de solicitudes de estados de cuenta.

Un total de 35.383 aperturas realizadas en último año.

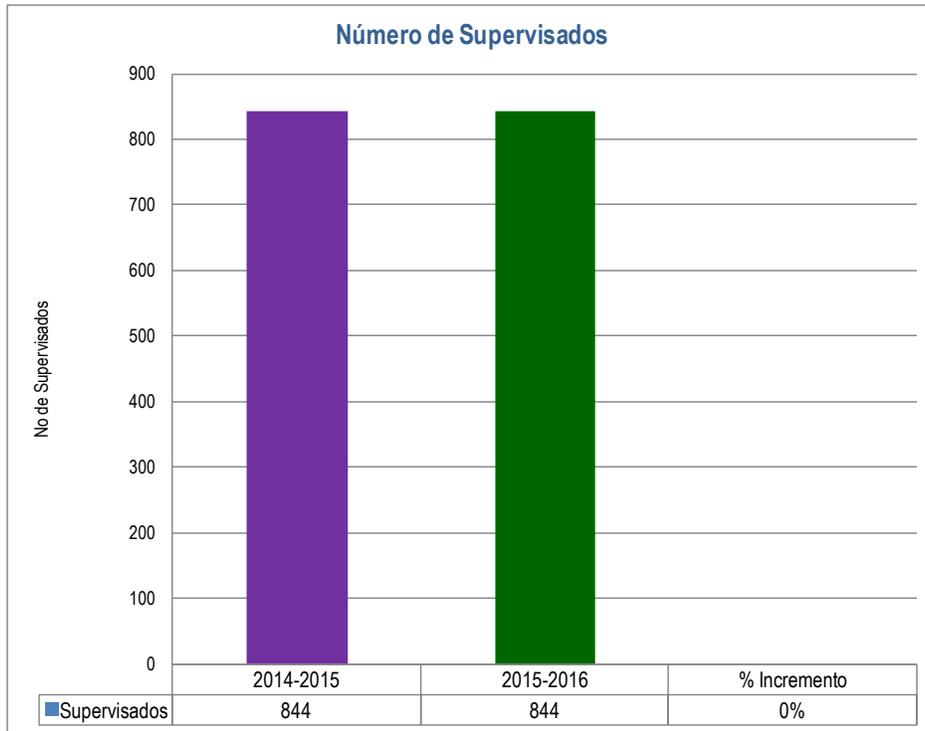
En el periodo comprendido entre octubre de 2015 a octubre de 2016, se presenta un crecimiento del 32 % en la etapa de fallos de las investigaciones administrativas.

En el periodo en mención se presenta un crecimiento del 385% en la etapa procesal de recurso

1.2 Puertos

Lo relacionado con el tema portuario, marítimo y fluvial está a cargo de la Superintendencia Delegada de Puertos quienes en el último año lograron lo siguiente:

1.2.1 Número de Supervisados



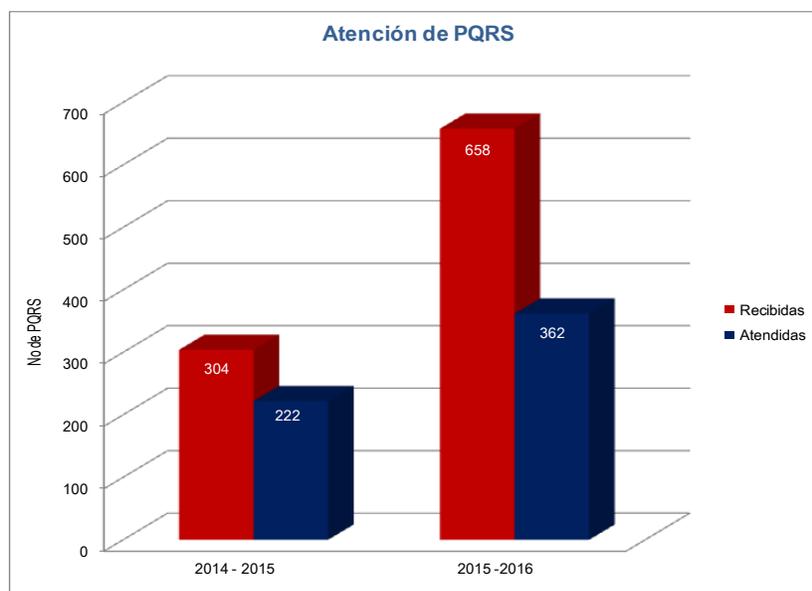
Vigilados Portuarios	2014 - 2015	2015 -2016	Diferencia No.	Porcentaje
Sociedades Portuarias Regionales	5	5	0	1%
Sociedades Portuarias	41	41	0	5%
Sociedades Portuarias Fluviales	39	39	0	5%
Otros (<i>Muelles Homologados, Autorizaciones Temporales y Licencias Portuarias</i>)	2	2	0	0%
Operadores Portuarios	469	469	0	56%
Empresas de Transporte Fluvial	191	191	0	23%
Empresas de Transporte Marítimo	97	97	0	11%
Total	844	844	0	0

1.2.2 Visitas de Inspección



- Se alcanzó un incremento del 11,54% en las visitas de inspección realizadas para la vigencia 2016, con respecto a la vigencia anterior, incremento que permitió mayor cobertura a nuestros vigilados.
- Con corte a octubre 31, se ha alcanzado un cumplimiento del 96% de la meta establecida en el Plan General de Supervisión, para la vigencia 2016.

1.2.3 Gestión de PQRS



	2014 - 2015	2015 - 2016	Diferencia	% Variación
Recibidas	304	658	354	116%
Atendidas	222	362	140	63%
% Cumplimiento	73%	55%	18%	-18%
Tiempo de Respuesta a PQRS	2014 - 2015	2015 - 2016	Diferencia	% Reducción
Tiempo Promedio de respuesta	21	16	5	24%

- Las PQRs recibidas en el periodo 2015 – 2016, se incrementaron en relación con el mismo periodo en 2014 – 2015, debido a la entrada en vigencia de la inscripción y registro de operadores portuarios.
- A pesar del incremento en la cantidad de PQRS, se ha logrado reducir el tiempo promedio de respuesta en un 24%.

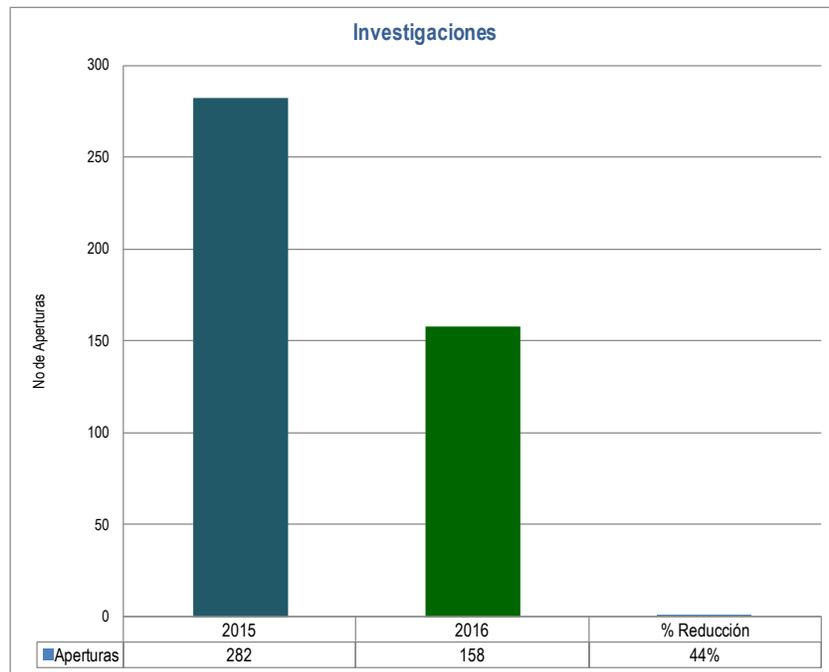
1.2.4 Impactos Normativos

Principales acciones que a nivel de normatividad representaron cambios sustanciales o impactos directos en la actividad portuaria nacional:

Normatividad	Descripción
Inspección No intrusiva	El Convenio Internacional para Salvaguardar la Vida Humana en el Mar, Solas, se incorporó a la legislación nacional mediante Ley 8a de 1980, entrando en vigor el 31 de enero de 1981. En desarrollo del Capítulo XI-2 de dicho convenio, la Organización Marítima Internacional profirió el "Código Internacional para la Protección de los Buques e Instalaciones Portuarias", así como también, a través del Comité de Seguridad Marítima, se han dictado recomendaciones para la efectiva implementación del citado capítulo del Convenio. La SPT, en aras de hacer cumplir las normas nacionales e internacionales,

Normatividad	Descripción
	<p>además de las derivadas de los convenios suscritos por Colombia, y en ejercicio de su función de supervisión, y velando por su cumplimiento en las diferentes instalaciones portuarias del país, ha establecido que se ha efectuado la implementación en 12 sociedades portuarias del país.</p>
<p>Reglamento Técnico de Operaciones</p>	<p>La Superintendencia de Puertos y Transporte en conjunto con el Ministerio de Transporte, desde hace aproximadamente dos años, ha trabajado en la modificación de la resolución 071 de 1997 referente a los reglamentos Técnicos de Operación Portuaria, con el propósito que su implementación conlleve a una mejor prestación del servicio portuario de tal manera que se adapte a las nuevas exigencias y condiciones del mercado, y coadyuven a la competitividad del sector portuario. Dicha actualización está en su borrador final para la revisión y firma del señor Ministro de Transporte.</p>
<p>Sistema Integrador de Enturnamiento -INSIDE</p>	<p>El Ministerio de Transporte contrató la consultoría para el desarrollo del proyecto Sistema Integrador de Enturnamiento - INSIDE, quien ha contado con la participación de la Superintendencia de Puertos y Transporte. Esta herramienta se ha desarrollado con el objetivo de integrar en una sola plataforma tecnológica, la información referente a las citas de enturnamiento de cada uno de los terminales portuarios, logrando de esta forma conocer los lugares de destino de los vehículos, evitar la multiplicidad en agendamiento de citas por parte de los camiones y por consiguiente la cancelación de las mismas, garantizar la adecuada proyección de la operación y la generación de indicadores de medición de tiempos de operación y niveles de servicio.</p> <p>Se encuentra en etapa de socialización con los terminales portuarios del país. Posterior a ello se ajustara el proyecto de acto administrativo que ordena su implementación.</p>
<p>Desechos de buques - Marpol</p>	<p>El Congreso Nacional expidió la Ley 12 del 19 de enero de 1981, por la cual se aprueba la "Convención Internacional para la Prevención de la Contaminación por Buques", firmada en Londres el 2 de noviembre de 1973 y autoriza al Gobierno Nacional para adherir al mismo, cuyo texto es: "CONVENIO INTERNACIONAL PARA PREVENIR LA CONTAMINACIÓN POR LOS BUQUES 1973". Igualmente aprobó el Protocolo de 1978 y seis anexos. Sigla MARPOL 1973-. 1978.</p> <p>La Superintendencia de Puertos y Transporte apoya a las autoridades en el seguimiento a la obligatoriedad que tienen los Puertos en Colombia de llevar el registro sobre el recibo y posterior disposición final de los desechos generados por los buques y remitir reporte trimestral a la Supertransporte.</p> <p>La información recolectada por la Supertransporte durante el primer semestre de 2016, ha permitido identificar las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producción promedio mensual de 1940,8 m3 de residuos entre enero y junio de 2016 • En su totalidad, los residuos oleosos son los más producidos (78% del total), con amplia diferencia frente a las aguas residuales y basuras. • No hay reporte sobre Sustancias Nocivas y mínimo movimiento de residuos tóxicos y peligrosos.

1.2.5 Investigaciones



Desde el año 2015 se ha venido incrementando la presencia institucional en las diferentes regiones del país, y a través de las visitas de inspección se realizaron requerimientos de tipo preventivo lo que originó una disminución del 44% en las investigaciones por presuntas violaciones a las normas portuarias y de transporte fluvial. Las Principales Investigaciones y Sanciones son:

- **Transportes Amazónicos S.A.S.**

El día 2 de octubre de 2014, se reportó al Comando de Guarda Costa del Amazonas la colisión de una embarcación y posible Bote y Remolcador (BYR), con otra embarcación que venía navegando en sentido contrario a la altura de la isla Arara (Isla Micos). La embarcación de Transportes Amazónicos transportaba unos alumnos con destino el puerto de Marachá, (Perú) y como puerto de origen Puerto Nariño Colombia, se resume así el análisis de la conducta del investigado:

La empresa Transportes Amazónicos S.A.S., como empresa habilitada por parte del Estado para prestar el servicio público de transporte fluvial de pasajeros, incumpliendo el régimen fluvial de transporte, desconoció la restricción a la navegación que tienen las embarcaciones menores para transitar las vías fluviales entre las 18:00 y las 5:00 horas, consecuentemente incumplió las condiciones en las que el Ministerio de transporte aprobó su operación, por navegar con embarcaciones que no se encontraban incluidas en el permiso de operaciones; a su vez puso en riesgo la vida, la integridad, la seguridad y demás bienes tutelados por la legislación colombiana de las personas que se transportaban en dichas embarcaciones, ya que en el siniestro acaecido falleció una menor de edad y 17 personas quedaron lesionadas.

Con base en los hechos probados que infringieron la normas mencionadas y la ley 1242 de 2008, la Delegatura de puertos impuso una multa de siete mil quinientos salarios mínimos (7.500) mensuales legales vigentes,

decisión que a la fecha se encuentra ejecutoriada luego de resolver los recursos de reposición y apelación interpuestos por la Sociedad Transportes Amazónicos S.A.S.

- **Sociedad Portuaria Regional De Buenaventura, Opp Graneles S.A., Opp Graneles e Ingenieria de Mantenimiento e Investigacion Industrial S.A.S.- Ingemat LTA.**

La investigación administrativa surge a raíz del accidente ocurrido el día 10 de mayo del 2013 en el muelle 10 de la SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE BUENAVENTURA, en el cual falleció un trabajador de la empresa INGEMAT, operador portuario contratado por el operador principal OPP GRANELES, por el presunto incumplimiento de las condiciones técnicas de seguridad y demás normatividad portuaria.

Agotado el debido proceso, se sanciona a la empresa SPRBUN, con multa de 2 días de ingresos brutos, por infringir: los numerales 12.12 y 12.25 de la cláusula décimo segunda del contrato de concesión portuaria No 009 de 1994 y a la empresa INGEMAT LTDA, con multa de 8 días de ingresos brutos, por infringir los numerales 9.1 y 32.1 de la resolución 1107 del 10 de mayo del 2003.

Las sociedades sancionadas presentan recurso de reposición y en subsidio de apelación resueltos, se declara infringido el numeral 32.1 de la resolución 1107 del 10 de mayo de 2003 e impone como sanción una multa de 5.3 días de ingresos brutos a la empresa INGEMAT.

- **Buenaventura y Departamento del Valle del Cauca - Muelle INCIVA**

Se abrió investigación administrativa en contra de INCIVA, por presuntamente haber estado efectuando actividades portuarias de manera continua sin contar con autorización o contrato de concesión expedido por autoridad competente y por esta vía haber desconocido lo consignado en la Ley 01 de 1991, Decreto 708 de 1962, Decreto 1002 de 1993, Decreto 1016 de 2000 Decreto 101 de 2000 y Decreto 2741 de 2001.

Con fecha 27 de mayo de 2016 se les resolvió recurso de reposición ajustando la sanción inicialmente impuesta a una multa de 37 salarios mínimos mensuales legales vigentes, la cual está en firme.

1.2.6 Principales Logros

CLASIFICACIÓN	GESTION REALIZADA
Registro de Operadores Portuarios	<p>La Ley 1753 de junio 9 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 "Todos por un nuevo país" en su artículo 36, Parágrafo 4°, establece: "Para efectos del control en el pago de la contribución aquí prevista, la Superintendencia de Puertos y Transporte reglamentará la inscripción y registro de los operadores portuarios, marítimos y fluviales.</p> <p>En cumplimiento de este mandato, la Superintendencia de Puertos y Transporte emitió la Resolución No. 7726 del 1 de marzo de 2016, por medio de la cual se reglamenta la inscripción y el registro de los Operadores Portuarios Marítimos y Fluviales. Una vez la persona natural o jurídica, haya cumplido con los requisitos establecidos en la resolución 7726 de 2016., quedará inscrito y registrado en la Superintendencia de Puertos y Transporte como Operador Portuario, y para renunciar a dicho registro deberá dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 15 de la mencionada resolución.</p> <p>A 31 de octubre, se han recibido 536 solicitudes de registro, de las cuales se han aprobado 132 (25%) y 404 se encuentran en trámite de aprobación (75%).</p>

CLASIFICACIÓN	GESTION REALIZADA
<p>Lucha Contra la Ilegalidad y La Informalidad</p>	<p>La Armada Nacional de Colombia ha realizado operativos para detectar esta situación de informalidad con el fin de garantizar seguridad en el transporte fluvial, minimizar los accidentes fluviales, formalizar el sector y buscar el bienestar de los usuarios y pasajeros del transporte fluvial. Por su parte la Superintendencia de Puertos y Transporte ha realizado visitas de inspección con la finalidad de mitigar este flagelo, labor que se ha venido realizando con los regionales en los distintos lugares del país.</p> <p>Se efectuaron visitas de inspección a la Informalidad fluvial en los municipios de La Macarena y SanJose del Guaviare, Timbiqui (Cauca): ríos Timbiqui, Bubuey y Saija, Medio Baudo (Choco), Arauca (Arauca), Suarez y Morales (Cauca), Los Santos (Santander), Pasto (Nariño), La Gloria (Cesar) y Regidor (Bolívar), Gamarra (Cesar), Puerto Carreño, Mitu (Vaupes), Mani (Casanare), Caucasia (Antioquia), Zaragoza (Antioquia), Nechi (Antioquia), Inirida (Guainia), Morales (Bolívar), Natagaima (Tolima), Arjona (Bolívar), Simiti (Bolívar), Puerto Carreño (Vichada), Sector Río Magdalena en Neiva, Majagual, Achi, y Guaranda, Sucre.</p> <p>Se viene adelantando 24 actuaciones administrativas por presunta prestación informal del servicio público de transporte, en sus medios, modos, y nodo y su infraestructura.</p>
<p>Viaje Seguro en el Transporte Público Fluvial</p>	<p>Se realizó campaña de socialización con las empresas de transporte fluvial remitiéndoles por correo electrónico cartilla llamada Viaje Seguro en el Transporte Público Fluvial, la cual contiene información de interés acerca de las causas de accidentalidad más frecuentes, las situaciones de riesgos más comunes, las responsabilidades de las empresas de transporte fluvial con sus usuarios, así como los equipos básicos de seguridad y las recomendaciones para una navegación fluvial segura especialmente en temporada de vacaciones.</p>

1.3 Concesiones e Infraestructura

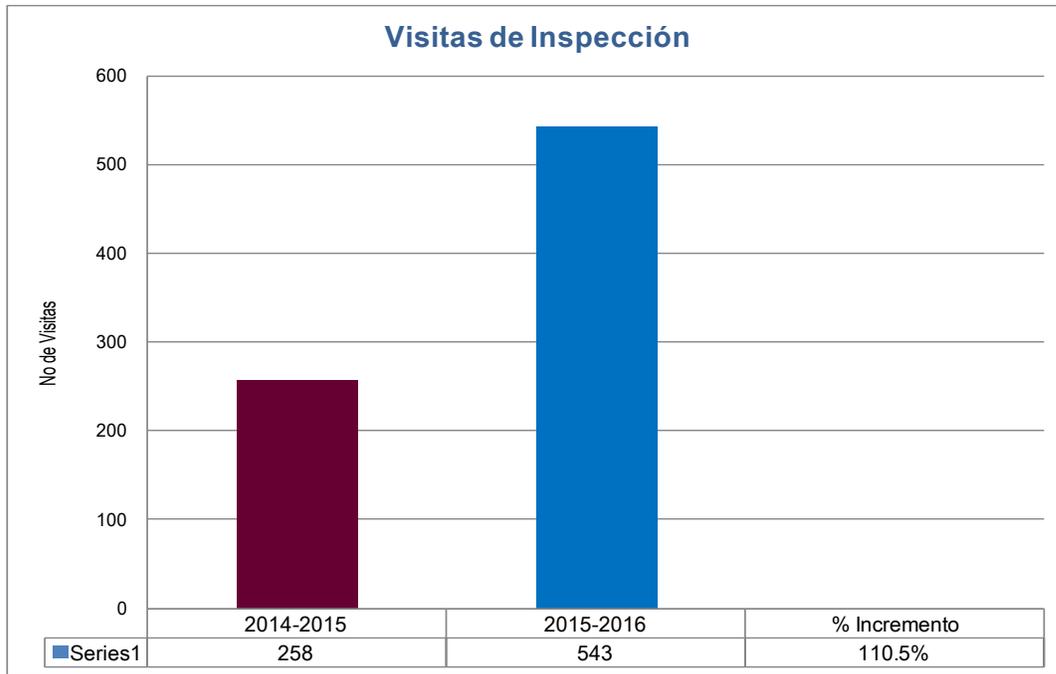
Corresponde a la Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura, la supervisión del servicio derivado de la operación y estado de la infraestructura de transporte del país, en los modos carretero y férreo, así como de los nodos de transporte aeroportuario y terminales de transporte terrestre automotor. Las acciones de supervisión ejecutadas se muestran a continuación

1.3.1 Número de Supervisados



GRUPO	2014 - 2015	2015 - 2016	Diferencia No.	PORCENTAJE
Férreo	4	6	2	50%
Terminales De Transporte Terrestre Automotor	41	42	1	2%
Aeropuertos y Aerolíneas	160	165	5	3%
Viales	49	63	14	29%
Total Vigilados	254	276	22	9%

1.3.2 Visitas de Inspección



1.3.3 Principales Logros



CONCESIONES TERRESTRES (Carreteras Y Férreo)

- Inventario y requerimientos de acciones de mejora en señalización, estado de la carpeta asfáltica, zona de derecho de vía, sectores críticos de accidentalidad y adicionalmente para infraestructura férrea sobre los pasos a nivel.



TERMINALES DE TRANSPORTE

- Inventario de la infraestructura presuntamente informal donde se despacha o presta servicio de embarque de pasajeros.
- Estado de cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad a personas en condición de discapacidad.



TRANSPORTE AÉREO

- Estado de cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad a personas en condición de discapacidad.
- Se ha promovido a los supervisados para la implementación de las normas NIIF de los grupos 1 y 3.

Accesibilidad a la infraestructura pública de transporte e inclusión a personas en condición de discapacidad.

Con la expedición de la circular 01 de 2015, la SPT solicitó a sus supervisados el reporte del cumplimiento de la normatividad colombiana concerniente a la accesibilidad e inclusión. En el año 2016 ha venido realizando la evaluación de la información enviada por los supervisados con el fin de determinar el estado actual y formular los requerimientos de acciones de mejora a Terminales



Terrestres de Pasajeros debidamente habilitadas por el Ministerio de Transporte, aeropuertos y las áreas de servicio de la red vial concesionada del país.

Sectores críticos de accidentalidad

La SPT trimestralmente ha venido recopilando la información suministrada por los supervisados sobre los sectores críticos de accidentalidad, entendiéndose por la ocurrencia de tres accidentes simples o con víctima en un determinado tramo o sector de un kilometro, la cual se ha venido consolidando y comparando con la información suministrada por la DITRA, de ello se obtiene el número de sectores críticos para el trimestre, número de accidentes y número de víctimas.



Se genera un listado de los sectores críticos con reincidencia trimestral en cada una de las concesiones incluyendo un mapa de siniestralidad que se publica en nuestra página web, especialmente para temporadas vacacionales y de alto flujo vehicular dentro de la campaña institucional denominada “ViajeALoBien”.

De igual forma se realizaron de manera aleatoria controles operativos con el apoyo de la DITRA en los sectores identificados y se solicita a los vigilados realizar planes de contingencia para mejorar la seguridad en los sectores en cuestión.

La SPT a través de la Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura por intermedio de los supervisores de cada vigilado ha realizado inspecciones en cada sector identificado y mesas de trabajo con representantes de la DITRA en cada departamento, lo que ha contribuido principalmente a la reducción de la accidentalidad en un 30% en los sectores críticos.

1.4 Atención al Ciudadano

1.4.1 Atención presencial

Apertura del Centro de Atención Integral al Ciudadano - CIAC

El Centro de Atención Integral al Ciudadano – CIAC, se creó mediante Resolución 1321 del 8/01/2016, para brindarle a los ciudadanos la posibilidad de encontrar en un mismo sitio los servicios de radicación, notificación y atención al ciudadano, a partir de septiembre de 2016, fueron reactivadas en la misma sede las funciones que venía cumpliendo el Centro de Conciliación y arbitraje de la Supertransporte.

Los principales beneficios que ha traído el CIAC, se relacionan con la facilidad que tienen los vigilados o quienes los representan jurídicamente de encontrar en un mismo espacio la posibilidad de acceder a los cubículos de atención al ciudadano para obtener información sobre la forma de proceder ante la Entidad o solicitar información adicional, cumplir con la notificación; al mismo tiempo los ciudadanos encuentran en el CIAC la Ventanilla Única de Radicación para radicar todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones que a bien tengan en el marco de la finalidad de la Entidad de inspeccionar, vigilar y controlar la prestación del servicio del transporte en todos sus modos y nodos.

En el Centro de Atención al Ciudadano también se encuentra la mesa de ayuda de los aplicativos misionales de recaudo de tasa de vigilancia (TAUX) y recopilación de Estados Financieros y prestación del servicio (VIGIA) para atender en forma presencial y telefónica las dificultades de los usuarios en el diligenciamiento de estas plataformas.

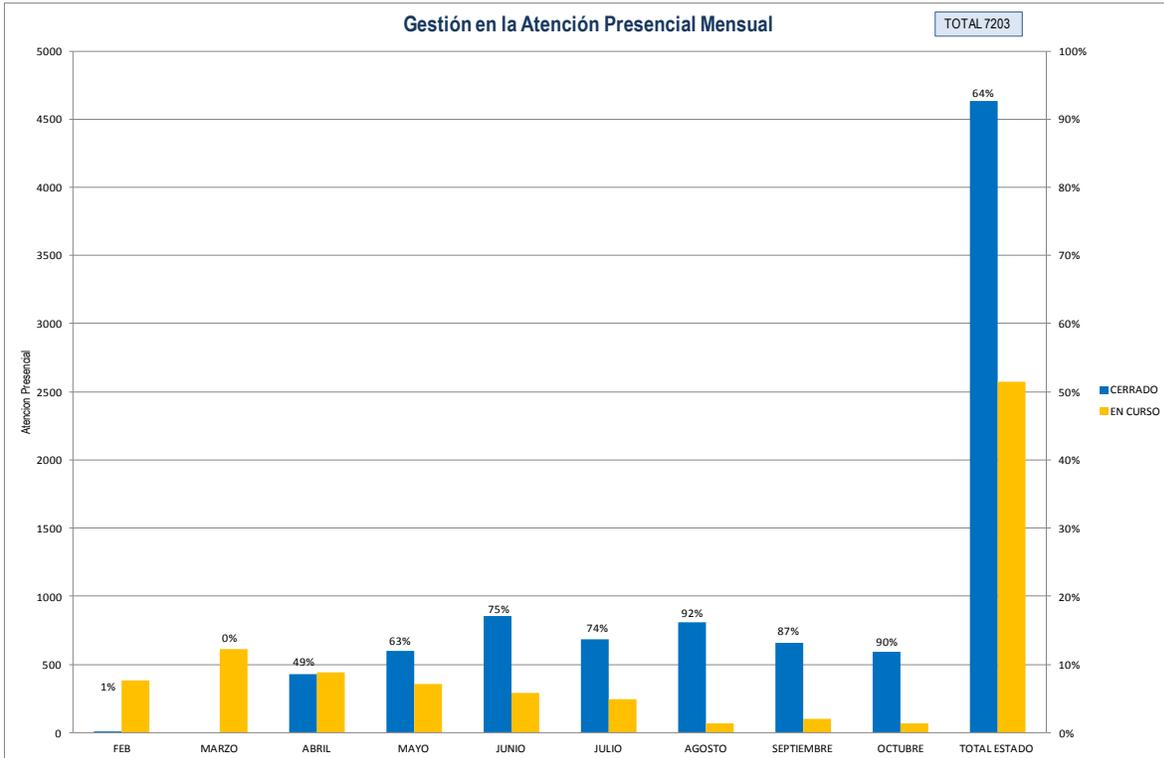
Por otra parte, en el mes de mayo del año 2016 se implementó el software del Digiturno que permite registrar electrónicamente los turnos de atención al ciudadano, diferenciando las acciones de radicación en ventanilla única o notificaciones. Con el software del digiturno no sólo se puede segmentar los motivos de visita al Centro de Atención, sino que se cuantifican los tiempos de espera y de prestación del servicio.

Adicionalmente, cuenta con el Centro de Conciliación con funciones de centro de arbitraje, conciliación y amigable composición del sector infraestructura y transporte, el cual propicia la solución de conflictos de forma ágil y especializada, evitando con esto la congestión de los despachos judiciales.

En resumen, el CIAC es una plataforma de servicios para los ciudadanos que ofrece posibilidades de interactuar o mejorar la interacción con la entidad, ya sea quien acude a él vaya a iniciar un requerimiento (PQR) o se encuentre en el curso de un proceso administrativo con la Entidad.

Gestión en la Atención Presencial

Desde la entrada en funcionamiento del CIAC, en el mes de febrero se inició la consolidación de la información de la Atención Presencial en la Supertransporte, obteniendo los siguientes resultados:



Atención Por mes	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total Estado
CERRADO	3	0	429	598	857	687	807	660	590	4631
EN CURSO	382	610	444	358	293	247	71	102	65	2572
TOTAL	385	610	873	956	1150	934	878	762	655	7203
% CERRADO	1%	0%	49%	63%	75%	74%	92%	87%	90%	64%

Se observa que a partir del mes de mayo hay un cambio en la tendencia, con una mejora en la atención presencial donde se logra optimizar el porcentaje de los casos cerrados.

Al cerrar octubre de 2016 el grupo de Atención al Ciudadano logró cerrar el 64% de los casos en la sede del CIAC, sin recurrir a escalamiento de los casos a otras dependencias.

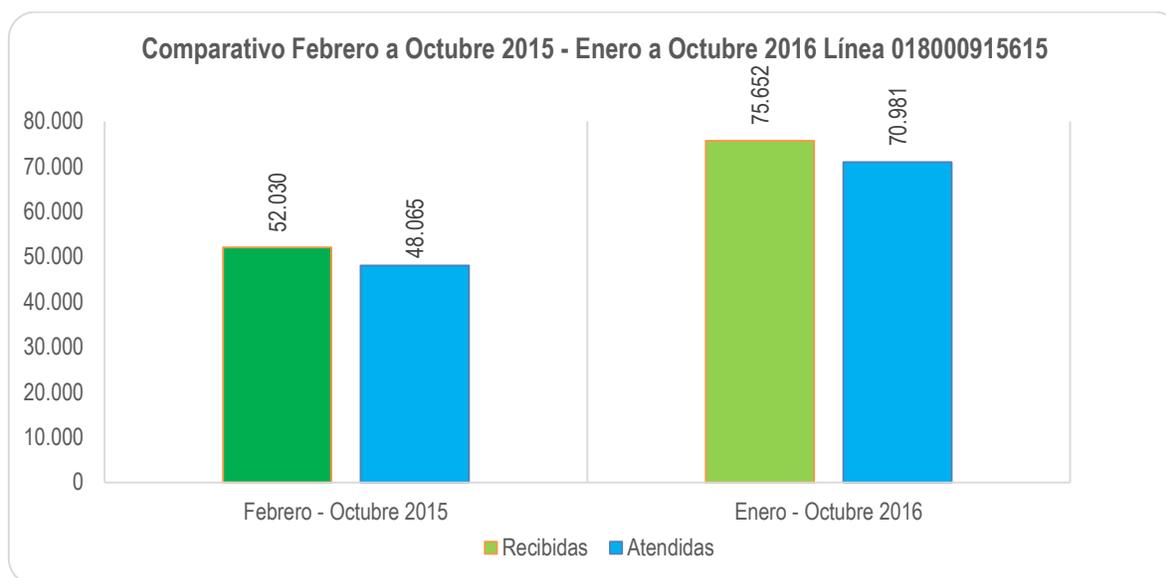
1.4.2 Atención Telefónica (Contac Center – Mesa de Ayuda)

El Call Center y Mesa de Ayuda, es atendido por 19 Agentes, quienes dan respuesta a las inquietudes de los ciudadanos y supervisados que hacen uso de los diferentes canales como son:

Línea 018000915615

Línea de atención para soporte funcional en los Sistemas Misionales: Sistema Vigía, Sistema Taux, Sistema SIGP, consulta del estado de una PQRSD y otros temas en general.

El comportamiento de la línea 018000915615 ha sido variable de Octubre del 2015 a Octubre de 2016, cuando se publican circulares o resoluciones asociadas a los sistemas misionales Vigía y Taux, se incrementa el volumen de llamadas recibidas versus las atendidas, afectando el Nivel de Servicio y el Abandono de llamadas.



Llamadas	Feb-Oct 2015	Ene-Oct 2016	Diferencia No.	% Incremento
Recibidas	52.030	75.652	23.622	45,4%
Atendidas	48.065	70.981	22.916	47,7%
% Atención	92,4%	93,8%	1,4%	1,4%

Las llamadas recibidas presentan un aumento del 45,4% debido a que en el año 2016 se han publicado mayor número de circulares/resoluciones para los sistemas Vigía y Pago de Contribución Especial, que afectan a los vigilados y requieren apoyo en línea para solucionar dudas y/o errores sobre la información a entregar, sin embargo, el porcentaje de atención de llamadas se mantiene por encima del 92% con un incremento del 1,4%.

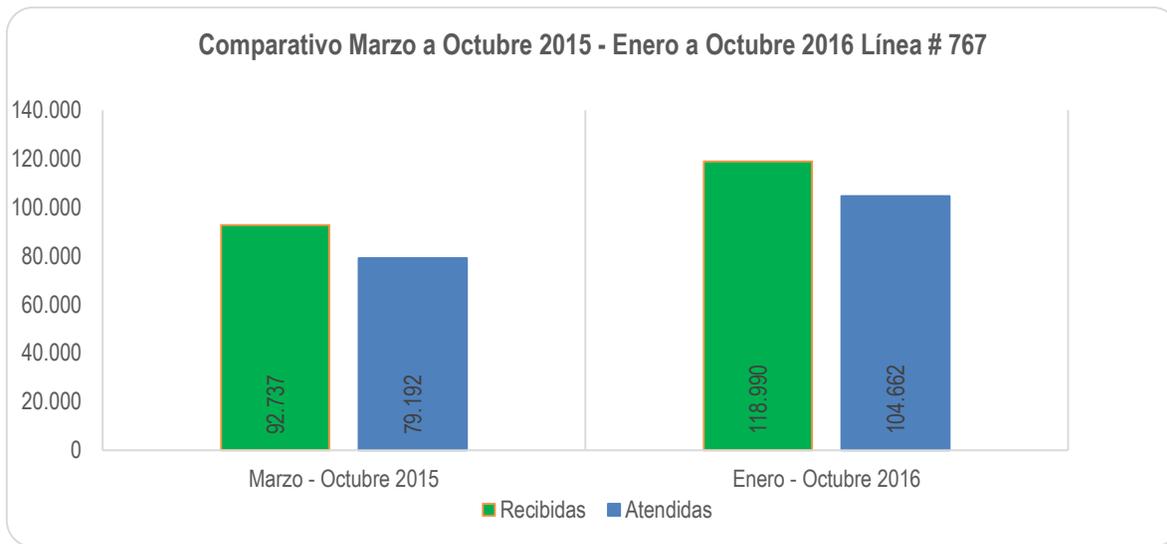
Logros Línea 018000915615

- En los meses de Julio a Octubre de 2016 se apoyó a los Vigilados en los procesos de entrega de Información Financiera en el Sistema Vigía y en el Pago de la Contribución Especial (Primera y Segunda Cuota)

- Aumento gradual en el nivel de satisfacción de usuario final.
- Mejora en el tiempo promedio de atención del usuario, dado el grado de conocimiento que ha venido adquiriendo el personal del Proyecto.
- Se ha mantenido mínimo el porcentaje de abandono para esta línea de servicio.
- Con el apoyo que se brinda en los diferentes canales de atención, el Supervisado encuentra un respaldo para cumplir con la misión de la entidad de Supervisar y Controlar la actividad del sector transporte.

#767 Opción 3

Línea de atención para recibir denuncias de los ciudadanos relacionadas a las infracciones de tránsito en las vías nacionales para los vehículos de Transporte Intermunicipal, Transporte de Carga y Transporte Especial:



Llamadas	Mar-Oct 2015	Ene-Oct 2016	Diferencia No.	% Incremento
Recibidas	92.737	118.990	26.253	28,3%
Atendidas	79.192	104.662	25.470	32,2%
% Atención	85,4%	88,0%	2,6%	2,6%

El comportamiento de esta línea varía dependiendo de la temporada de vacaciones y días festivos que tenga el mes, porque se incrementa el número de viajeros en las vías nacionales y por consiguiente las denuncias en las infracciones de tránsito. Como se observa en la gráfica, el porcentaje de atención se mantiene por encima del 85% con un incremento de 2,6%.

Logros #767 Opción 3

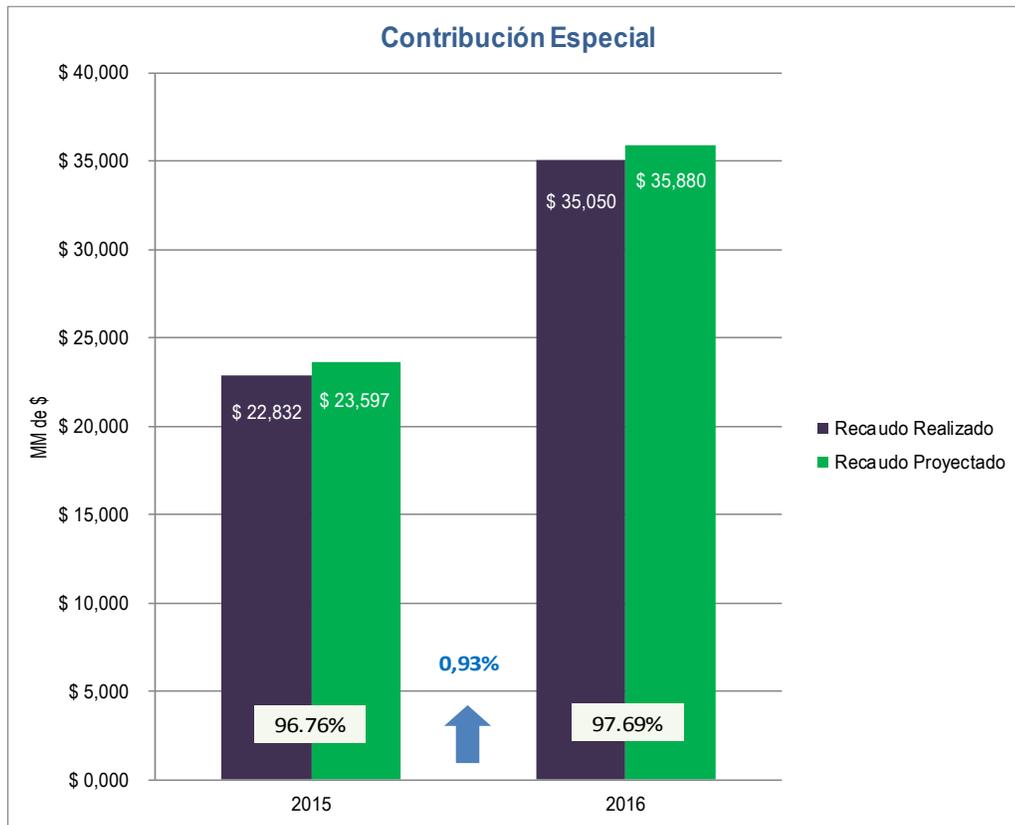
- El ciudadano cuenta con un canal gratuito para reportar denuncias y se pueden transferir sus llamadas a Emergencias (#767 Opción 1) para que la policía vial tome acciones y se puedan evitar accidentes en las vías nacionales.
- El porcentaje de Abandono de llamadas disminuye considerablemente desde enero de 2016, ya que se cuenta con una agente adicional 7*24, permitiendo tener más capacidad de atención de llamadas.
- Mejora en el tiempo promedio de atención del usuario, dado el grado de conocimiento que han venido adquiriendo el personal del Proyecto.

2. GESTIÓN FINANCIERA

2.1 Cartera y Recaudo

2.1.1 Contribución Especial

En la siguiente gráfica se muestra la efectividad del recaudo, comparando el recaudo proyectado de cada vigencia con respecto al realizado:



La efectividad en el recaudo de la contribución especial del 2016 tuvo un incremento del 0,93% frente a la efectividad del recaudo de la vigencia 2015.

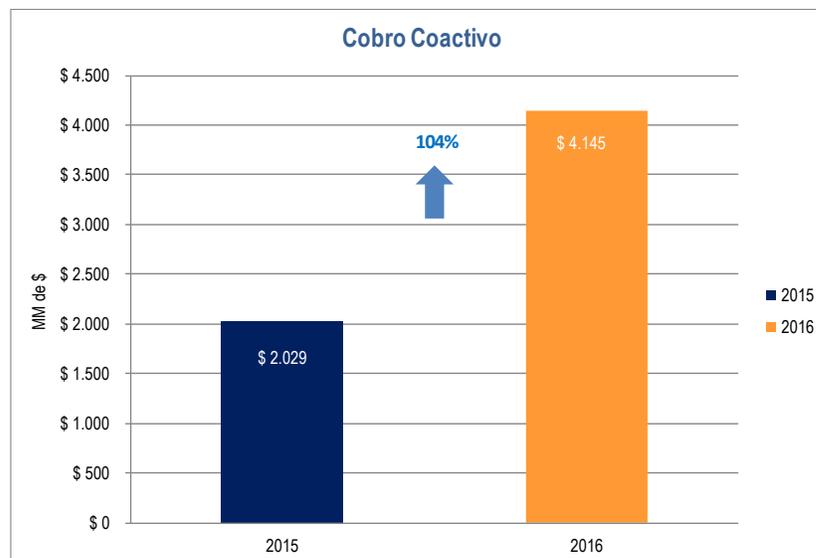
Dentro de las principales actividades realizadas para el cobro de la Contribución se encuentra:

- Generación y envío de recibos de pago.
- Gestión permanente de cobro a través del Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS.
- Campaña de comunicación en página WEB, redes sociales, emailing y llamadas telefónicas

2.1.2 Recaudo

· Cobro Coactivo

El Cobro Coactivo es realizado por la Oficina Asesora Jurídica, a través del Grupo de Jurisdicción Coactiva.



Principales Actividades realizadas frente al cobro coactivo.

- La Superintendencia presentaba un represamiento en cobro coactivo, para lo cual se implementó un plan de trabajo orientado en dos vías: de una parte, se activó el área de cobro persuasivo, situación que ha generado un mayor pago de las obligaciones de los sancionados, y, de otra parte, se generó una nueva dinámica de trabajo con cobro coactivo.
- Es importante aclarar que en la vigencia 2015 se emitieron 1.731 mandamientos de pago, los cuales sumados con los 1.480 que existían antes de esa fecha, generan un total de 3.211. Es decir, de los 5.712 expedientes, más del 50% tenían mandamiento de pago.

- De los 2.501 expedientes sin mandamiento de pago, entre el mes de enero a octubre se han expedido 2.023 mandamientos de pago. De acuerdo con la programación de la vigencia 2016, se espera que en noviembre de 2016 se complete la actividad de emisión de mandamientos de pago para los 478 expedientes restantes.

Resoluciones	No. de Resoluciones
Años anteriores al 2015.	1.480
Mandamiento de pago de 2015	1.731
Mandamiento de pago de 2016	2.023
Pendiente del mandamiento de pago.	478

- Igualmente se fortalecieron las medidas cautelares previas, para el mes de octubre se han expedido más de 1.872.
- De las sumas recaudadas por embargos y secuestros de dineros se han imputado a pagos a las obligaciones pendientes

• Cobro Persuasivo

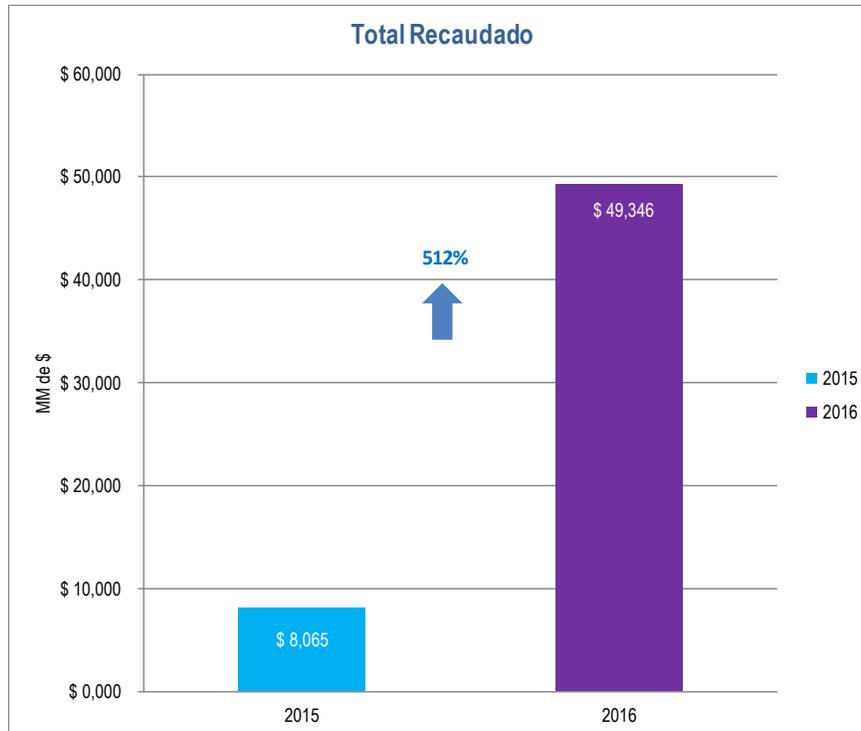


Principales Actividades realizadas frente al cobro persuasivo.

- Campañas de Cobro a través de: Envío de correos masivos físicos y electrónicos y Gestión de llamadas.
- Acuerdos de pago

- Envío de cupones de pago.
- El cobro persuasivo es realizado a través del Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS a partir de Octubre de 2015. Los logros se describen en el capítulo relacionado con el SIS.

• **Total Recaudado (Tasa, Contribución, Multas, Otros conceptos)**

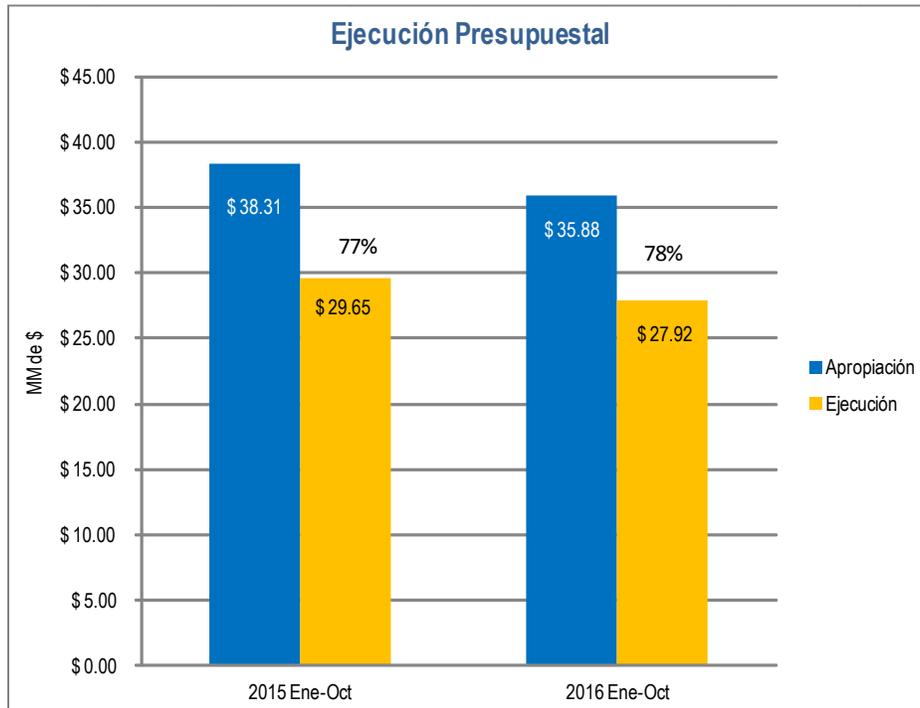


De acuerdo a la gráfica, se puede evidenciar una variación del 512%, teniendo en cuenta que el recaudo por concepto de contribución inició en el mes agosto 2016, con una participación del 59.97% y un 40.03% que corresponde a un incremento en la gestión realizada en cobro persuasivo y coactivo.

Como resultado, se obtuvo un incremento en el recaudo del 144.84% con respecto al recaudo de la vigencia 2015, sin incluir el recaudo por concepto de Contribución Especial.

Las diferentes actividades realizadas frente al recaudo son aquellas que tienen relación directa con la gestión de cobro realizada por el sistema inteligente de la Superintendencia – SIS (cobro persuasivo) y cobro coactivo

2.2 Ejecución presupuestal

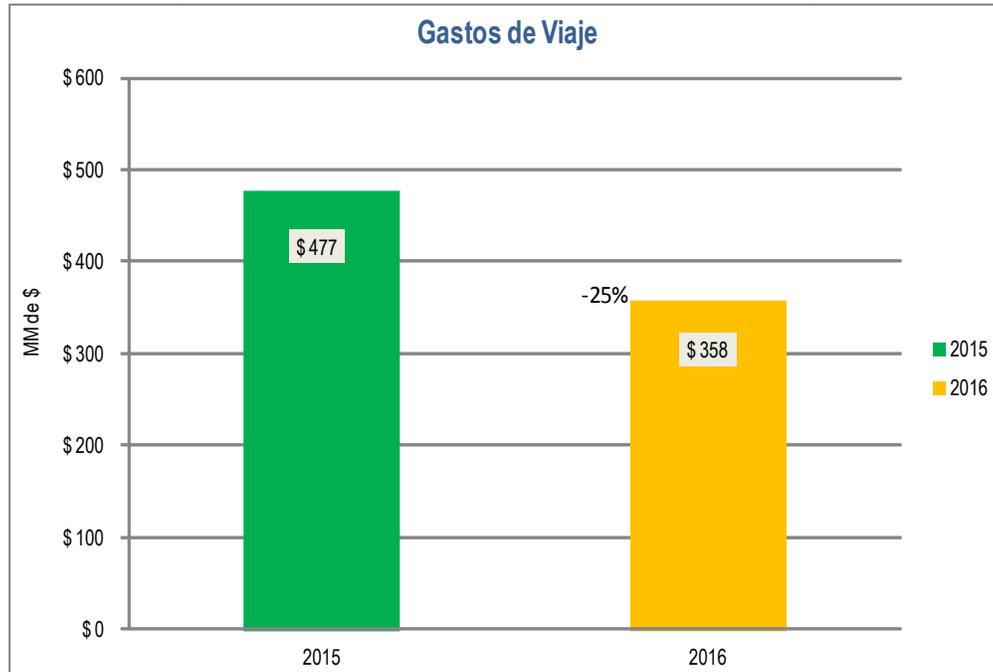


Principales acciones adelantadas para lograr ejecución presupuestal:

- Monitorear la ejecución de manera diaria.
- Generación informes semanal.
- Reuniones con los jefes de áreas con el fin de realizar seguimiento de cada proceso y actividades realizadas.
- Seguimiento al plan de adquisiciones realizando el análisis del mismo de manera periódica (planeación).
- Análisis al flujo de caja para realizar los compromisos presupuestales.
- Se realiza monitoreo de Proyectos de Inversión.

2.3 Gastos de Viaje

Gracias a la presencia de la Entidad en 8 regionales, se ha logrado una optimización en cuanto a gastos de viaje, así:

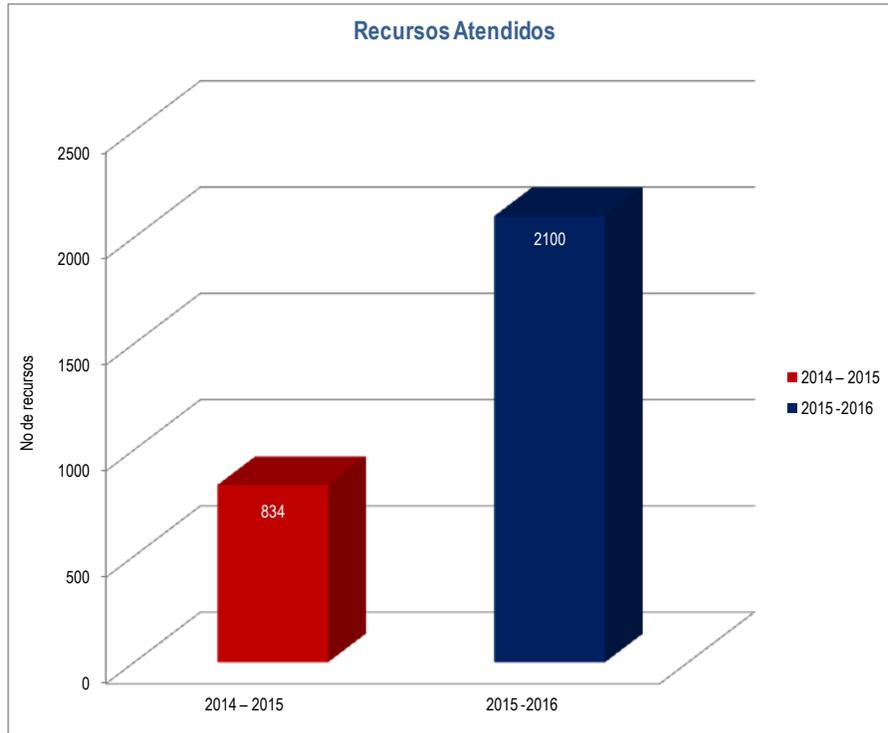


Para la vigencia 2016 se ha disminuido en un 25% los gastos correspondientes a Viáticos y Gastos de Viaje con respecto al año anterior, mediante:

- Verificación de las liquidaciones de viáticos y gastos de viaje con base en lo establecido en la normatividad vigente.
- Realizar registro de la cadena presupuestal en el SIIF Nación.
- Seguimiento y control a las legalizaciones de las comisiones otorgadas a los servidores públicos.
- Solicitud de reintegros en caso de que hubiere lugar a ello.
- Solicitud del documento físico de las legalizaciones por medio del aplicativo ORFEO para realizar el respectivo proceso financiero.

3. GESTIÓN JURÍDICA

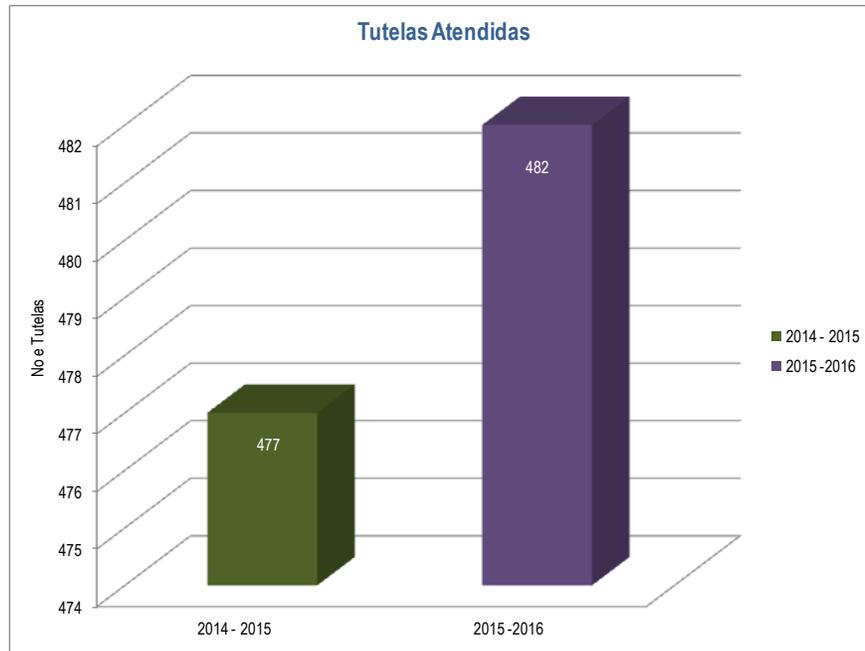
3.1 Recursos Atendidos



Atención De Recursos	2014 - 2015	2015 - 2016	% Porcentaje
Recursos atendidos	834	2100	152%

- La Oficina Asesora Jurídica ha fortalecido su equipo de trabajo buscando con ello obtener mayor eficiencia y eficacia a la hora de atender los procesos.
- Se implementó el reparto de expedientes por temas, buscando especializar las personas que adoptan decisión, facilitando la toma de decisiones.

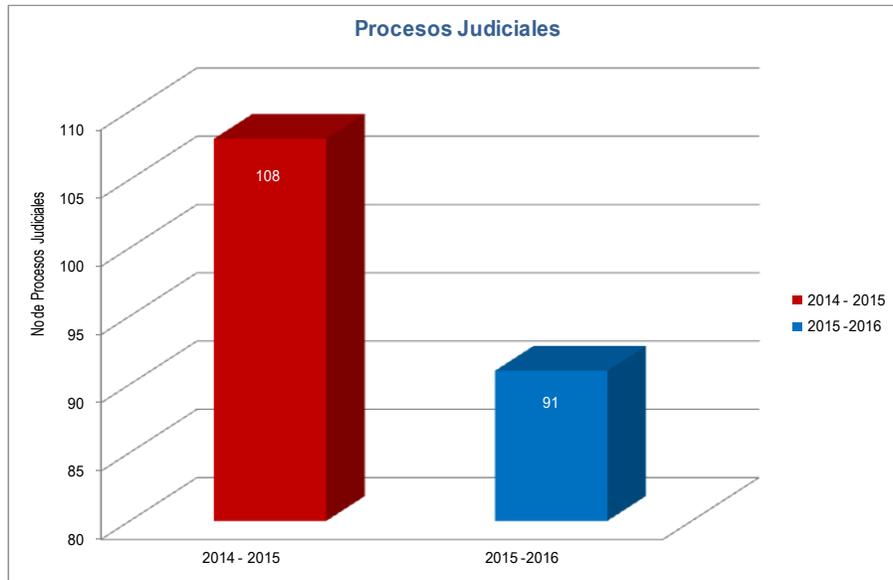
3.2 Atención de Tutelas



Atención De Tutelas	2014 - 2015	2015 - 2016	% Porcentaje
Tutelas Atendidas	477	482	1%

- La Oficina Asesora Jurídica ha fortalecido su equipo de trabajo, para atender las acciones de tutelas.
- Es importante aclarar que el incremento en las acciones de tutela obedece a que se han adelantado más investigaciones, en donde los investigados recurren a esta acción para dilatar el cumplimiento de las mismas. El mejor ejemplo de ello fueron las acciones de tutela impetradas por los Centros de Reconocimiento de Conductores, en las cuales muchos de los trabajadores de esos establecimientos de comercio recurrieron a dicha vía para evitar las suspensiones de sus actividades.

3.3 Procesos Judiciales



Procesos Judiciales	2014 - 2015	2015 -2016	% Porcentaje
Procesos Judiciales	108	91	-15%

Se fortaleció el equipo de trabajo para atender las demandas dado que la superintendencia se encuentra fallando el doble de los procesos sancionatorios administrativos, lo cual ha detonado el número de demandas en contra. Con ello se pretende suspender el cobro coactivo de las multas.

3.4 Conciliación Extrajudicial



Conciliación extrajudicial	2014 - 2015	2015 -2016	% Porcentaje
Conciliación extrajudicial	109	184	69%

- Se incrementó el equipo de trabajo para atender las solicitudes conciliación ante la Procuraduría General de la Nación, dado que la superintendencia se encuentra fallando el doble de los procesos sancionatorios administrativos, lo cual ha detonado el número de solicitudes en contra. Con ello se pretende suspender el cobro coactivo de las multas.
- Dentro de los hechos relevantes se ha conciliado una de las solicitudes situación que fue aprobada por el Juez Administrativo de la causa.

3.5 Principales logros de la Gestión jurídica:

Los principales logros obtenidos en la Gestión jurídica en lo corrido del año son:

El cien por ciento (100%) de los recursos se han atendido dentro de los términos de ley.

Se ha atendido el cien por ciento (100%) de las demandas en contra de la entidad.

Se reactivó el Centro de Conciliación de la SPT.

4. MEJORES PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS

a. Gestión Tecnológica:

• Aplicativos

A continuación se describe el apoyo tecnológico, en la optimización de los procesos a través de la implementación o mejoramiento de los aplicativos con que cuenta la Entidad

APLICATIVO	DESCRIPCIÓN
Sistema VIGIA	La Superintendencia de puertos y Transporte realizó el desarrollo, implementación y puesta en producción del nuevo sistema de información VIGIA, la cual cuenta con la automatización de

APLICATIVO	DESCRIPCIÓN
	procesos vitales en la gestión de las diferentes áreas. Algunos de los módulos ya se han venido implementando, logrando agilidad en trámites como: Inmovilizaciones, Estado de cuenta (IUIT) y Registro de Operadores portuarios, entre otros.
Tablets:	Se realiza la compra de tablets para agilizar procesos en visitas e inspección, consulta de SIGT, video conferencias - Viewme eZuce, Airwach (aplicativo encargado de la seguridad de la información) para temas de sé y entrega de Tablet definidas para realizar procesos de visitas y acompañamiento a los vigilados de la Supertransporte.
Taux	Elaboración de las aplicaciones que se listan a continuación: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consola Taux - elimina certificado de ingreso base ✓ Consola general ingreso, obligaciones, pagos ✓ Consola Taux reversar pagos ✓ Consola Taux elimina obligaciones no pagas ✓ Consola Taux Edita resoluciones y elimina resoluciones duplicadas ✓ Consola Taux estado de cuenta
Digiturno	Se realizó el traslado y el montaje de equipos en la sede de Conciliaciones, además a esto como propuesta de tecnología se implementó el digiturno para mejorar la atención al ciudadano
Orfeo	Como herramienta de gestión documental, se continúa con el fortalecimiento de la aplicación de Orfeo, con la realización de capacitaciones a todos los funcionarios de la Entidad en el manejo de esta herramienta.

• Interconectividad

La Superintendencia para la consolidación de información con fuentes externas, establece 3 interfaces con Olimpia, Mintransporte y RUES a través de web services, las demás Entidades reportan la información a través de archivos planos, la información es analizada, extraída y cargada al repositorio (datawarehouse) para posteriormente generar reportes, indicadores y alertas, que serán de utilidad en la toma de decisiones y generación de nuevos proyectos, en pro de alimentar el CEMAT para la generación de alertas y análisis predictivo.

b. Sistema Inteligente de la Supertransporte

Para la vigencia 2016, la Supertransporte continúa con la operación del Sistema Inteligente de la Supertransporte - SIS, para apoyo a la gestión de Informes Únicos de Infracción al Transporte - IUIT, PQR's, Inmovilizaciones y Gestión de Cobro Persuasivo.

Además de los logros en la gestión de IUITs e Inmovilizaciones que se describieron en el capítulo de Tránsito y Transporte, los procesos de atención de PQRs y Cobro Coactivo y Persuasivo también fueron objeto de diagnóstico y ejecución de acciones de mejora, con lo cual se obtuvieron los siguientes logros:

Gestión de PQRs

DIAGNÓSTICO	ACCIONES	LOGROS
<ul style="list-style-type: none"> Deficiencias en el seguimiento, monitoreo y control Alta probabilidad de vencimiento de términos Información estadística insuficiente 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de documentación recibida Clasificación de documentación: PQRs, Descargos, Recursos, Entrega de informes, Copias de documentos, Inmovilizaciones, IUITs, Respuesta Solicitudes, Otros Identificación de documentación que no requiere respuesta Asignación oportuna a las dependencias responsables Actualización Base de Datos con información recibida 	<ul style="list-style-type: none"> Control de trazabilidad Generación de alertas de vencimiento de términos a los líderes de gestión PQRs Informes diarios, semanales y mensuales Oportunidad en el direccionamiento a las dependencias responsables Generación oportuna de alertas de vencimiento de términos 62.237 documentos recibidos 15.271 (25%) PQRs recibidas Informes diarios, semanales y mensuales Información estadística de: Documentación Radicada, Tipo Documentación Radicada, Asignados a Dependencias, Radicados / Recibidos

Gestión de Cobro Persuasivo

DIAGNÓSTICO	ACCIONES	LOGROS
<ul style="list-style-type: none"> No existe base de datos consolidada para cobro de cartera No existe trazabilidad ni control del proceso de cobro Baja efectividad en el recaudo 	<ul style="list-style-type: none"> Depuración y entrega oficial a Financiera del listado de vigilados Depuración y consolidación de la Cartera de Tasa de Vigilancia y multas administrativas Documento de recomendaciones para la administración segura de base de datos Definición de procesos: Recibo e ingreso al sistema de resoluciones ejecutoriadas, Cobro Persuasivo y Cobro Coactivo Registro del consolidado del recaudo Priorización de campañas por multas y tasa 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de 1.578 vigilados que no reportaron en vigencias de 2012 al 2014 Identificación de vigilados que reportaron y no pagaron Identificación de 14.300 millones faltantes por vigilados que pagaron menor valor Traslado oportuno a coactivo Desatraso en las multas administrativas ejecutoriadas del 2011 al 2015 7 campañas de cobro a 2.591 obligaciones \$44.817 millones recaudados (41.926 tasa, 2.286 multas y 605 millones en acuerdos de pago) Aumento en la efectividad del recaudo de tasa de vigilancia, pasando del 69% en 2014 al 96% en 2015 Informes semanales y mensuales para seguimiento del Cobro Persuasivo Información detallada por Campaña: Valor Recaudado, Estado Vigilados, Causas de No Pago

c. Centro de Monitoreo de Actividades de Transporte - CEMAT

Con la implementación del Centro de Monitoreo de Actividades de Transporte (CEMAT) se busca implementar un concepto de inteligencia de negocios en la SPT que permita realizar análisis estadísticos y contar con tableros de control para realizar una supervisión predictiva y preventiva. Para este fin se realizó el contrato 255 de 2016 con la Empresa Sistemas Inteligente en Red, quienes han venido estructurando los reportes por modalidad de empresas y los indicadores correspondientes.

Intercambio de Información – Fuentes Externas:

La Superintendencia avanzó en la consecución de información con fuentes externas, para fortalecer la toma de decisiones a partir del análisis de datos del sector transporte y en desarrollo del BI (Inteligencia de Negocio), logrando obtener convenios y/o oficios de entendimiento con 17 entidades que han iniciado el proceso de reporte de información, contando actualmente con 3 interfaces con Olimpia, Mintransporte y RUES a través de web services y las demás Entidades reportan la información a través de archivos planos, en pro de alimentar el CEMAT para la generación de alertas y análisis predictivo.

Reportes:

Gracias al intercambio de información y a los datos generados internamente, actualmente en el CEMAT se generan los siguientes reportes:

REPORTE	INFORMACIÓN	ALERTAS GENERADAS
Registro Nacional de Carga	<ul style="list-style-type: none"> • Manifiestos cumplidos mes a mes: cantidad de toneladas y de galones transportados • Carga por orígenes y destinos • Indicadores por ruta: Carga en toneladas y galones • Indicadores por empresa: fletes pagados, análisis comparativo vs. SICE-TAC, movimiento de carga, Incumplimientos • Indicadores por tipología vehicular • Indicadores por producto 	<ul style="list-style-type: none"> • Rutas con valor por tonelada del RNDC menor al valor SICE-TAC • Empresas que están pagando un valor por tonelada inferior al de SICE-TAC • Empresas con mayor porcentaje de incumplimiento (Manifiestos expedidos vs. Cumplidos)
Centros de Reconocimiento de Conductores	<ul style="list-style-type: none"> • Información General: Solicitudes, Procesos Rechazados, Procesos No Aptos / Aptos, Procesos sin huella, Certificados Modificados, Certificados Aprobados, CRC habilitados • Certificados aprobados en RUNT: Expedición licencias nuevas, Recategorización, Refrendación • Caracterización de procesos: Capacidad diaria, Procesos rechazados por SICOV, Procesos sin huellas, Procesos no aptos / aptos, Pines por cédula • Especialistas por CRC 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles irregularidades en uno o varias etapas del proceso para expedir los certificados de aptitud física, mental y de coordinación motriz para conducir. SICOV • CRCs no habilitados prestando servicio • CRCs que exceden su capacidad diaria • CRCs que aprueban procesos rechazados en otros CRCs
Terminales	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de pasajeros y vehículos • Origen – Destino por pasajeros, por vehículos movilizados • Análisis temporal de movimiento de pasajeros 	<ul style="list-style-type: none"> • Rutas y Empresas con mayor movimiento de pasajeros • Sobreoferta de vehículos

REPORTE	INFORMACIÓN	ALERTAS GENERADAS
	<ul style="list-style-type: none"> Rutas con origen – destino en capitales Rutas intermunicipales Caracterización por tipología vehicular Caracterización por empresas 	
Masivo	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores por sistema: IPK, IPB, Ejecución, Demanda, Pasajeros movilizados, Lesionados y Muertos Indicadores por operadores: cumplimiento km. Programados 	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia del sistema Calidad del servicio Cumplimiento programación
Accidentalidad Vial	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores generales de accidentalidad en Colombia Accidentes por nivel de gravedad Accidentes por tipología vehicular Accidentes por tipo de servicio Tasas de accidentalidad Análisis accidentalidad por departamento 	<ul style="list-style-type: none"> Zonas con mayor ocurrencia de accidentes Tipos de vehículos y Tipos de servicios con mayor ocurrencia de accidentes
Transporte Aéreo	<ul style="list-style-type: none"> Vuelos nacionales e internacionales de pasajeros, carga y mixtos Carga y pasajeros transportados Aeródromos Empresas Indicadores por rutas Indicadores por tipo de operación Indicadores por continentes 	<ul style="list-style-type: none"> Comportamiento del movimiento de pasajeros y de carga en modo aéreo
Transporte carretero	<ul style="list-style-type: none"> Información general de peajes: ANI e INVIAS Recaudo básico en peajes Tránsito por modalidad en vías concesionadas Tránsito por categoría en vías no concesionadas Tránsito en peajes no concesionados por categoría Tránsito por categorías en peajes de vías no concesionadas Información de básculas en carreteras nacionales 	<ul style="list-style-type: none"> Sobrepeso en vehículos Vías con mayor cantidad de casos con sobrepeso
Transporte férreo	<ul style="list-style-type: none"> Toneladas transportadas en modo férreo Toneladas transportadas por operador 	<ul style="list-style-type: none"> Comportamiento del movimiento de carga en modo férreo
Evaluación riesgo financiero	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo financiero de las entidades vigiladas por modalidad y departamento: <ul style="list-style-type: none"> Liquidez Rentabilidad Gestión Solvencia Endeudamiento Insolvencia 	<ul style="list-style-type: none"> Vigilancia subjetiva - Riesgo financiero alto y medio
Tipificación de Vigilados	<ul style="list-style-type: none"> Vigilados por actividad económica Vigilados por modalidad Vigilados por Delegada Vigilados por Tipo de sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> Comportamiento del universo de vigilados