Superintendencia de Transporte

INFORME DE GESTIÓN 2019

La movilidad es de todos

Mintransporte

CARMEN LIGIA VALDERRAMA ROJAS
Superintendente de Transporte

MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA
Secretaria General

ÁLVARO CEBALLOS SUÁREZ
Superintendente Delegado de Puertos

WILMER ARLEY SALAZAR ARIAS
Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura

CAMILO PABÓN ALMANZA
Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre

ADRIANA DEL PILAR TAPIERO CÁCERES
Superintendente Delegada para la Protección a los Usuarios del Sector Transporte

OMAR ENRIQUE HANGGI VALOYES
Jefe Oficina Asesora de Planeación

OSCAR QUINTERO PORRAS
Jefe de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (e)

MARÍA DEL ROSARIO OVIEDO ROJAS
Jefe Oficina Asesora Jurídica

ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina Control Interno

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

Contenido

Introducción 3
1. Gestión de la Supervisión 4
1.1 Promoción y Prevención 4
1.2 Visitas de inspección de Promoción y Prevención 8
1.3 Evaluación sectores críticos 8
1.4 Fortalecimiento Regional 9
1.5 Investigaciones Administrativas 10
1.5.1 Gestión realizada de los IUIT pendientes de resolver fallo y recurso de reposición 11
1.6 Sometimiento a control 11
1.7 Acciones frente a la Informalidad e Ilegalidad en el Sector Transporte. 11
1.8 Atención al Ciudadano 13
1.8.1 Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición 15
2. Gestión de TICS 16
3. Gestión Financiera 19
3.1 Ejecución presupuestal 19
3.2 Cartera y Recaudo 20
3.2.1 Contribución Especial 20
3.2.2 Cobro Coactivo 20
3.2.3 Total Recaudo 21
4. Gestión Jurídica 21
5. Gestión del Talento Humano 23
6. Gestión Administrativa 25
7. Direccionamiento Estratégico 26
8. Seguimiento y Evaluación independiente 28

Introducción

La Superintendencia de Transporte vigila, inspecciona y controla la prestación del servicio público de transporte marítimo, fluvial, terrestre, férreo y aéreo en el país, en cuanto a calidad de infraestructura y prestación del servicio se refiere. Estas funciones primordialmente se realizan a través de lo que se denominan procesos misionales, actividades que le permiten cumplir con su razón de ser.

Con el ánimo de contribuir al mejoramiento del Sector Transporte, la entidad, ha enfocado sus esfuerzos en la implementación de mecanismos que promuevan el cumplimiento de su misión, buscando optimizar la ejecución de los procesos misionales, bajo los principios de libre acceso, calidad y seguridad del transporte, garantizando que se manejen y cumplan los tiempos estipulado por la ley en el desarrollo de procesos administrativos, haciendo acercamientos a los Ciudadanos a través de acciones de promoción y prevención, campañas y desarrollando estrategias para garantizar el cobro de la contribución especial para la asegurar la autosostenibilidad de la Entidad.

En el último año, la entidad ha trabajado en enfocar el modelo de operación bajo un esquema de supervisión preventiva, que, mediante el control de oportunidad, procure evitar los riesgos de incumplimiento de la ley y que propenda por la protección de los derechos de los usuarios del Sector Transporte, genere aportes de valor en la construcción de un sector que responda a las necesidades de los ciudadanos, y garantice, no solamente los principios de libre acceso, calidad y seguridad, sino también, los derechos humanos conexos al servicio público de transporte.

A continuación se presenta la gestión desarrollada en la Entidad durante la vigencia 2019.

1. Gestión de la Supervisión

La Superintendencia de Transporte, en el contexto de la renovación adelantada en diciembre de 2018, bajo las políticas de legalidad y seguridad, y en ejercicio de su función preventiva, llevó a cabo diferentes acciones en el desarrollo del ejercicio de supervisión a los empresarios del sector transporte. A continuación, se presentan los avances obtenidos en esta gestión, durante la vigencia 2019:

1.1 Promoción y Prevención

Las finalidades del ejercicio de las funciones de la Superintendencia de Transporte no consisten solamente en ejercer su potestad sancionatoria, sino también en diseñar e implementar estrategias que permitan lograr el cumplimiento de las normas del sector. Ello, se traduce en la consolidación de la función de vigilancia, que, desarrollada bajo el pilar de la promoción y la prevención, permite anticiparse a un escenario de incumplimiento de la ley, adoptando mecanismos de seguimiento y monitoreo a los mercados.

En consecuencia, esta función lo que busca es implementar un conjunto de acciones en ejercicio de su función de vigilancia para garantizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico, a partir de la implementación de mecanismos que no suponen solamente la imposición de sanciones administrativas.

En este contexto, la vigilancia puede desarrollarse mediante programas de capacitación respecto de las funciones de la Superintendencia de Transporte, actividades de divulgación, elaboración de cartillas, generación de espacios virtuales para tener interacción con los ciudadanos, visitas administrativas entendidas como ejercicio de acudir a las empresas con el fin de revisar in situ y de primera mano las condiciones de operación y de cumplimiento de la ley y el uso de nuevas tecnologías, generando interoperabilidad y reducción de trámites.

Como parte del ejercicio de promoción y prevención, la Superintendencia de Transporte ha adelantado las siguientes acciones:

Acción	Descripción	Resultados
Capacitación	Deberes y Derechos de los usuarios del sector transporte. Implementación y funcionamiento de los contratos y convenios de temporada alta.	**286** capacitaciones realizadas

Intermediación	En situaciones en que los derechos de los usuarios puedan verse vulnerados, se realiza este tipo de acción, entre los prestadores del servicio y los usuarios, con la finalidad de resolver la situación.	**917** intermediaciones a nivel nacional
Sensibilización	Esta acción se orientó para que los usuarios de los diferentes modos de transporte conozcan cual es la autoridad competente para la protección de sus derechos, los mecanismos con los que cuentan para poner en conocimiento de la autoridad la vulneración de los mismos y, en general, información relacionada con los servicios de la entidad.	**397.187** personas
Seguimiento a movimiento de pasajeros	Esta acción busca verificar la movilización por las carreteras del territorio nacional, en el servicio público de transporte intermunicipal.	**136'173.894 usuarios** en **14.700.769** despachos

Otras Acciones

Guía de Sustentabilidad Financiera:	Esta guía explica las reglas y procedimientos para que las empresas puedan obtener el concepto, respecto de la fijación o el incremento de su capacidad transportadora. En adición, se adoptó un sistema tecnológico para la fijación o incremento de capacidad transportadora. Se socializó a través de Facebook Live.

Resultados: **Actualmente:**

Reducción del tiempo: 6 meses ⇨ **10 días hábiles**

279 conceptos de fijación o incremento de la capacidad transportadora emitidos.

Programa SETA – Supervisión Especial de Temporada Alta.

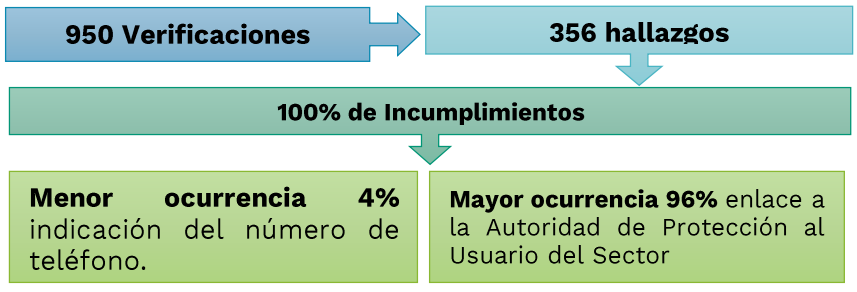
Inspecciones nocturnas a las carreteras concesionadas en vísperas de temporada alta, con el fin de que se implementen acciones para mitigar el riesgo de accidentes en carreteras, antes de la temporada. El programa se viene ejecutando en tres (3) fases, a continuación se relacionan los resultados obtenidos:

PROGRAMA SETA			
Fase 1	**Visitas de Inspección - Levantamiento de Hallazgos**		**Hallazgos Identificados**
	Concesionarios Viales	51	7976
	Terminales de Transporte Terrestre Automotor	49	En verificación
	Aeropuertos	17	En Verificación
Fase 2	**Requerimientos**		**Respuestas**
	Concesionarios Viales	51	50
	Terminales de Transporte Terrestre Automotor	49	En Verificación
	Aeropuertos	17	En Verificación
Fase 3	**Visitas de Inspección - Verificación Hallazgos Gestionados**		**Hallazgos Gestionados**
	Concesionarios Viales	51	3783
	Terminales de Transporte Terrestre Automotor	49	En Verificación
	Aeropuertos	17	En Verificación

Programa "Comercio Electrónico Transparente"

El programa consistió en la revisión de las páginas de internet de las 25 compañías aéreas que cuentan con licencia de operación otorgada por parte de la Aeronáutica Civil, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las disposiciones de proteccción al usuario y generar medidas correctivas de rápida implementación, que garanticen el efectivo cumplimiento de los Derechos de los Usuarios.

Resultados:



Vencido el término de implementación de las medidas correctivas, se realizó una nueva verificación de cumplimiento a las **25** aerolíneas que hacen parte del programa, bajo los mismos 7 criterios, y **950 verificaciones**. Observando resultados favorables, toda vez que, en esta ocasión los hallazgos **se redujeron 103**, evidenciando que dos de las aerolíneas ya se encuentran en el 100% de cumplimiento y 12 entre el 99% y el 90%. El criterio con mayor porcentaje de incumplimiento es el relacionado con el deber de informar la vigencia de las tarifas, con un 67% de no cumplimiento.

Campaña "Transporte marítimo y fluvial + formalización"	Tiene como objetivo socializar y dar a conocer la normatividad fluvial vigente en aras de fomentar la prestación del servicio público dentro del marco de legalidad, formalidad, seguridad, eficacia, calidad y eficiencia.
	- Se desarrollaron múltiples actividades de promoción y prevención con el fin de mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las "empresas del sector"en relación a la prestación del servicio; crear relaciones de confianza entre éstas, los usuarios y las entidades del sector; prevenir la ocurrencia de irregularidades; e identificar oportunidades de mejora de los procesos empresariales, se desarrollaron **22** eventos contando con **574** asistentes, entre academia, gremios, personas naturales y empresas del sector. - Desarrollo de visitas de reconocimiento a la operación en Instalaciones Portuarias, de Santa Marta, Cartagena, Barranquilla y San Andrés. - Levantamiento de información actualizada respecto de infraestructura no concesionada en todo el territorio nacional, lo cual genera riesgos a la seguridad de las comunidades e informalidad en la prestación de los servicios portuarios. En total se identificaron aproximadamente **315** muelles y embarcaderos no concesionados y como gestión se llevó a cabo la solicitud de información a entidades municipales y/o departamentales locales que por ley tienen el deber legal de formalizar estas infraestructuras. **286 solicitudes** a alcaldías de las cuales **76 dieron respuesta**. - Plan piloto cabotaje Buenaventura: Identificación, georefenciación y caracterización de **39 muelles** existentes, así como la identificación preliminar de **154 personas naturales y jurídicas** prestadoras del servicio.

1.2 Visitas de inspección de Promoción y Prevención

Como parte de las funciones de supervisión, se han realizado las siguientes visitas de inspección:

Modalidad	Número de Visitas
Transporte de Carga	27
Transporte Especial	2
Pasajeros por Carretera y Carga	1
Pasajeros por Carretera y Especial	1
Transporte por Cable	13
Operador Portuario Marítimo	27
Operador Portuario Fluvial	2
Infraestructura Portuaria Marítima	84
Infraestructura Portuaria Fluvial	16
Empresa de Transporte Marítimo	6
Empresa de Transporte Fluvial	65
ICC - Infraestructura Carretera Concesionada	81
ICNC - Infraestructura Carretera NO Concesionada	7
IFC - Infraestructura Férrea Concesionada	4
IFNC - Infraestructura Férrea NO Concesionada	2
OF - Operadores Férreos	6
IAC - Infraestructura Aeroportuaria Concesionada	22
IANC - Infraestructura Aeroportuaria NO concesionada	46
ETA - Empresas de Transporte Aéreo	55
TTTA - Terminales de Transporte Terrestre Automotor	65
Total	**532**

Fuente: Superintendencia de Transporte.

En estas visitas preventivas, se verificaron las condiciones societarias, operativas y financieras de las empresas, actividades que fomentan y promueven el cumplimiento de la normatividad vigente.

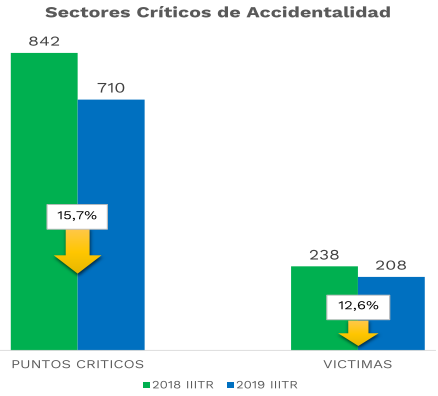
1.3 Evaluación sectores críticos

El programa de sectores críticos tiene como finalidad la implementación de acciones por parte de los administradores de las concesiones carreteras, así como la adopción de medidas frente a dicha infraestructura, tendientes a reducir los factores de riesgo en cada uno de los sectores

críticos de accidentalidad vial, en aras de preservar la integridad y vida de los usuarios.

Concepto	2018 IIITR	2019 IIITR	(%)
TPD*	349.895	348.740	-0,3%
KILOMETROS	9.453	8.898	-6,2%
PUNTOS CRITICOS	842	710	-15,7%
VICTIMAS	238	208	-12,6%

**TPD - Tránsito promedio diario de vehículos reportados por los concesionarios*
Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura.



Lo anterior nos permite concluir que el ejercicio de las funciones de esta Superintendencia, desde la promoción y prevención, ha contribuido a que las condiciones de libre acceso, calidad y seguridad se conserven en la infraestructura de transporte de la cual hacen parte los proyectos carreteros concesionados.

1.4 Fortalecimiento Regional

La presencia en las diferentes regiones del país es una prioridad de esta Superintendencia, teniendo en cuenta que este factor es uno de los grandes imperativos para el desarrollo del sector. Así las cosas, en ejercicio de sus funciones de protección a los usuarios, se ha hecho presencia efectiva en **28 Terminales de Transporte Terrestre del país**, los de mayor afluencia de pasajeros.

A la fecha estamos en **22** departamentos, **25** ciudades, diferentes a Bogotá, aunados a las **28** Terminales de Transporte Terrestre, en donde se realizan operativos de informalidad, para verificar que los vehículos no presten servicios no autorizados; de escolaridad, inspeccionado que se cumpla la normatividad en cuanto al transporte de menores y, finalmente, en peajes, realizando el acompañamiento al cuerpo de control especializado en la verificación de la documentación que soporte la operación de los vehículos de transporte de pasajeros e igualmente verificando las condiciones técnicas de los mismos.

A continuación, presentamos los principales datos y logros de la presencia en las regiones:

- Oficinas de la Superintendencia de Transporte y Red Móvil: En enero de 2019, tan solo se contaba con un punto en la Dirección territorial de Cali, en donde se habían atendido alrededor de 20 usuarios. A diciembre de 2019 contamos con 18 oficinas, ubicadas estratégicamente, así: *i)* 11 Casas del consumidor de bienes y servicios de Cartagena, Popayán,

Montería, Neiva, Villavicencio, Pasto, Armenia, Pereira, Bucaramanga, Tunja y Riohacha; *ii)* 6 en Direcciones Territoriales del Ministerio de Transporte de Medellín, Valledupar, Cali, Ibagué, Barranquilla y Quibdó; y *iii)* 1 en la Oficina del Invías, en la ciudad de Santa Marta.

- Estamos presentes en 25 ciudades con 28 Terminales de Transporte Terrestre.
- Estamos presentes en 24 aeropuertos.
- La Superintendencia socializó y realizó actividades que permitieron dar a conocer a los usuarios sus derechos y sus deberes en 15 embalses llegando a 12.367personas, en los diferentes cuerpos acuáticos (lagos, lagunas, lacustres, embalses) tales como: Represa de Betania, Embalse El Quimbo, Embalse del Peñol en Guatapé, Laguna de La Cocha, Muelle La Gaitana, Lago Calima, Puerto de Magangue, Malecón de Quibdó, Rio Manacacias, Muelle de Barrancabermeja, Prado, Represa del Topocoro, Laguna de Tota, Muelle de Turbo y Villavieja.
- En el 2019 en el marco del convenio con la Red Nacional de Protección al Consumidor la Superintendencia de Transporte, en su propósito de acercar la entidad al ciudadano en la Colombia profunda, participó *"La Misión al Corazón del Atrato"* en donde desde el 5 de septiembre al 27 de octubre de 2019 se recorrieron las poblaciones rivereñas al Río Atrato atendiendo necesidades de las comunidades afrocolombianas e indígenas de esta zona del país. Desde que inició su recorrido en el municipio de Turbo en Antioquia, se orientó a usuarios que se acercaron a la unidad móvil de la Red Nacional a manifestar sus inconformidades en materia de prestación del servicio de transporte en las poblaciones de Ríosucio, Carmen del Darién y Bojayá en el Chocó y Vigía del Fuerte en Antioquia.

1.5 Investigaciones Administrativas

Frente a las acciones de control desarrolladas por la Superintendencia de Transporte, se tienen las siguientes investigaciones administrativas por Delegatura:

Delegatura	No de Investigaciones
Protección a usuarios	39
Puertos	186
Concesiones e Infraestructura	281
Tránsito y Transporte Terrestre	4509
Total	**5015**

Fuente: Superintendencia de Transporte

1.5.1 Gestión realizada de los IUIT pendientes de resolver fallo y recurso de reposición

Como consecuencia del concepto de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado del 5 de marzo de 2019, la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre se encuentra realizando el respectivo análisis de 24.039 Informes Únicos a las Infracciones de Tránsito – IUITS impuestos en el periodo comprendido entre el año 2016 y 2018, de los cuales 19.134 se encuentran en etapa de fallo y, 4.905 con recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por los sujetos investigados. Se han proferido 5.675 actos administrativos.

1.6 Sometimiento a control

La Oficina Asesora Jurídica obra como Secretaría Técnica del Comité de Dirección de Sometimiento a Control, creado mediante la Resolución número 04271 del 27 de febrero de 2015, y posteriormente actualizado mediante la Resolución número 14628 de 16 de diciembre de 2019.

El Comité de Sometimiento a Control tiene como función:

- ✓ Asesorar al Superintendente de Transporte en la adopción de cualquier medida o decisión relacionada con los procesos de sometimiento a control adelantados por esta entidad;
- ✓ Asesorar al Superintendente de Transporte o a su delegado, en la decisión relacionada con la imposición de la medida de sometimiento a control a un vigilado, previa presentación del informe motivado por parte del Superintendente Delegado que lo solicita.

Actualmente se encuentran sometidas a control por parte de esta Superintendencia de Transporte, **dieciocho (18) sociedades**, para las que se requiere el respectivo seguimiento y continuidad en las actuaciones iniciadas en el marco de la medida administrativa de sometimiento a control por parte de la Superintendente y la Oficina Asesora Jurídica como Secretaría Técnica del Comité y dependencia asesora.

1.7 Acciones frente a la Informalidad e Ilegalidad en el Sector Transporte.

La Superintendencia de Transporte realizó las siguientes acciones para hacer frente a la informalidad e ilegalidad en el Sector:

Operativos

Terminales de Transporte Terrestre:

Ejecutó seiscientos sesenta y un (661) operativos a las diferentes Terminales de Transporte, en donde se realizó:

- Verificación de la información de despachos de transporte de pasajeros por carretera.
- Verificación de condiciones de los vehículos de transporte de pasajeros por carretera.
- Supervisión de la venta de tiquetes en los puntos autorizados.
- Capacitación sobre prácticas inadecuadas como el denominado "pregoneo".
- Sensibilización a conductores y empresas de pasajeros por carretera frente a la adecuada prestación del servicio de transporte.

Adicionalmente, y en relación con los terminales de transporte terrestre, realizó las siguientes actividades:

- Convocó a treinta y cinco (35) Alcaldías y Entidades previamente identificadas quienes prestan el servicio, con el fin de promover la formalización de la administración de la prestación de servicio - Infraestructura utilizada para el embarque y/o desembarque de pasajeros.
- Desarrolló siete (7) mesas de trabajo con la participación de representantes de doce (12) entes territoriales, en las cuales se informó la identificación en sus jurisdicciones de infraestructura de transporte intermunicipal para el abordaje y desabordaje de pasajeros, situaciones que requieren la implementación de acciones de formalización de la actividad.

Transporte Terrestre:

Durante la vigencia 2019 se han realizado un total de 2999 acciones contra la informalidad en materia de transporte terrestre, obteniendo los siguientes resultados:

Tipo de operativo	Nº operativos realizados	Nº vehículos inspeccionados
Transporte escolar	399	12.486
Transporte informal	831	38.475
Transporte en peajes	282	15.745
Sensibilización a usuarios en los terminales del país	1.487	10.409
Total operativos	**2999**	**77.115**

Transporte Fluvial

En lo corrido del 2019 se han realizado múltiples operativos en las siguientes zonas del país: Lago Calima (valle del Cauca), Laguna de la Cocha (Pasto), Embalse El Peñol (Guatapé), Laguna de la Tota (Boyacá), Embalse El Quimbo (Huila), Río Magdalena – Vía Yatí (Mompox), Represa de Betania (Yaguará), Muelle la Bodeguita (Cartagena), Sociedad Portuaria Terminales Marítimos del Pacífico S.A (Buenaventura), Embalse El Guavio (Gachalá), Muelle La Gaitana (Neiva), Malecón Turístico de Leticia (Amazonas) y Malecón de Quibdó (Chocó).

Durante los operativos se han socializado más 10.000 usuarios y representantes de empresas de transporte fluvial, en temas de seguridad y cumplimiento de la normatividad fluvial.

La Superintendencia adelantó el levantamiento de información actualizada respecto de infraestructura no concesionada en todo el territorio nacional, lo cual genera riesgos a la seguridad de las comunidades e informalidad en la prestación de los servicios portuarios. En total se identificaron aproximadamente trecientos quince (315) muelles y embarcaderos no concesionados y como gestión se llevó a cabo la solicitud de información a entidades municipales y/o departamentales locales que por ley tienen el deber legal de formalizar estas infraestructuras. En total se formularon doscientos ochenta y seis (286) solicitudes a alcaldías de las cuales setenta y seis (76) dieron respuesta, es decir el 26%.

1.8 Atención al Ciudadano

La Superintendencia de Transporte, busca sostener una relación con la ciudadanía basada en la transparencia y lenguaje claro, respecto de las consultas que los ciudadanos formulan al acercarse a los puntos de atención.

Para ello no solo cuenta con el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC, sino también con puntos de atención en la Red Nacional de Protección al Consumidor o en algunas oficinas territoriales del Ministerio de Transporte y otros mecanismos como:

MECANISMO	DESCRIPCIÓN
Redes sociales	Desarrollo de campañas como: #Superviajeros #RegresoAClases #Seguridadfluviales, #LaSuperseRenueva #MovilidadConEquidad #TodosSegurosAlFestival

MECANISMO	DESCRIPCIÓN
	#Supertransportador #Superbibliotecavirtual #VoyConTiqueteraAlLlano #AclaseSeguro #LaSuperenPuertos #ConectamosConLegalidad #VuelaInformado #LaSuperVuela #SomosSupertransporte #SuperRegiones #SemanadeReceso #SemanaSanta
Presencia en Ferias	Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, en las ciudades de, Bucaramanga, Villavicencio, Istmina, Yopal, Aracataca, Valledupar, Yopal, Ayapel y El Líbano
Participación Ciudadana	· Presencia en las diferentes terminales terrestres, puertos, aeropuertos, entre otros. · Operativos de control en las vías nacionales. · Espacios de reunión con grupos de valor.

A continuación, se relacionan cifras de la vigencia 2019, evidenciando las diferentes actividades donde la Superintendencia de Transporte ha promocionado la transparencia y la participación ciudadana:

TIPOLOGÍA	Nº DE CIUDADANOS ATENDIDOS
Atención Presencial	7904
Atención telefónica línea 018000915615	37857
Atención telefónica #767 Línea ¿Cómo conduzco? Opción 3	89088
Correo electrónico atencionciudadano@supertransporte.gov.co	9848
Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano (Aracataca, Valledupar, Bucaramanga, Villavicencio, Istmina, Yopal, Ayapel y El Líbano)	801
PQRS Recibidas Vs PQRS Atendidas	20733 Vs 8769

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.

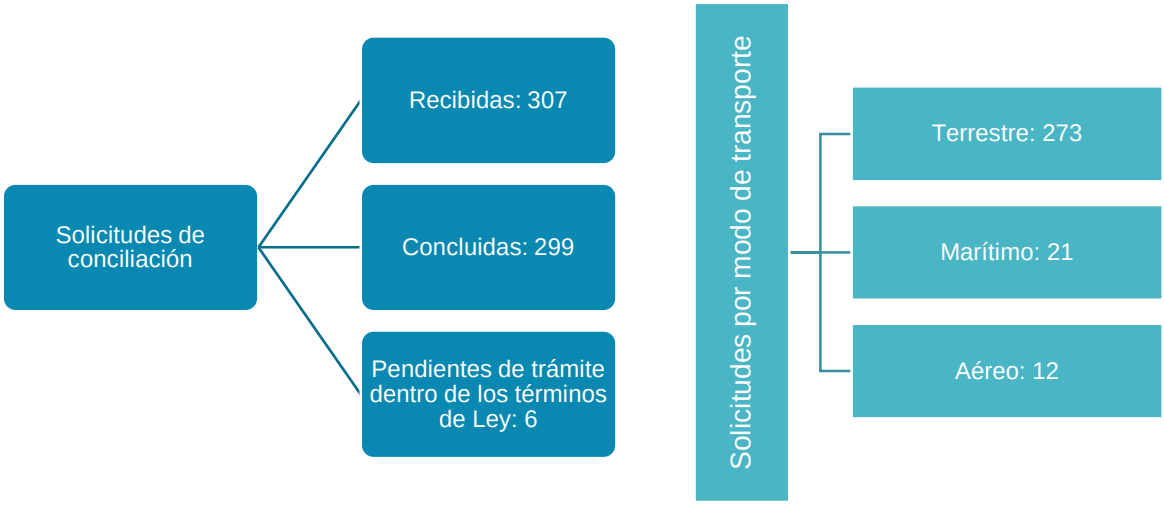
· En la línea #767 Opción 3, destinada para reportar maniobras peligrosas de los vehículos vigilados por la Supertransporte o por incumplimiento en el servicio prestado por las aerolíneas, los departamentos que más realizan denuncias son Bogotá D.C., Cundinamarca, Valle del Cauca y Antioquia. Durante los meses de enero, abril (Semana Santa), junio, octubre (semana de receso escolar) y diciembre se presentan incrementos en el volumen de llamadas, épocas relacionadas con las temporadas de vacaciones. Esta línea de servicio telefónico ha obtenido un incremento sustancial debido a la creación de la Delegatura de Protección a Usuarios del sector Transporte.

- En cuanto a la línea 018000915615, las consultas más frecuentes fueron respecto de las siguientes temáticas: inmovilizaciones, consultas de PQRS y asesoría del aplicativo VIGIA. Durante los meses de abril y mayo el mayor flujo de llamadas se relacionó con el tema de vigilancia financiera y en los meses de agosto y octubre, el mayor número de consultas fueron de la consola Taux, relacionado con el pago de la contribución especial.
- Vale la pena destacar que luego de la ausencia de más de 7 años a las Ferias de Servicio al Ciudadano, la Supertransporte, a través del GAC, participó en 8 Ferias Nacionales, prestando servicio a 801 personas.

1.8.1 Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición.

El Grupo de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición de la Oficina Asesora Jurídica, encargado del centro homónimo, cumple con diferentes funciones encaminado a la implementación efectiva de tales mecanismos alternativos de solución de conflictos en el sector infraestructura y transporte.

En la vigencia 2019, se obtienen los siguientes resultados de la gestión adelantada por dicho grupo:



Fuente: Oficina Asesora Jurídica

2. Gestión de TICS

La Superintendencia de Transporte ha venido realizando esfuerzos para el mejoramiento y optimización de la plataforma tecnológica, entre los que se resaltan:

- ✓ En la vigencia 2019, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ha implementado acciones encaminadas a la transformación digital y el fortalecimiento de la Superintendencia a nivel de interoperabilidad y actualización tecnológica. Es así como en lo corrido del año 2019, se han realizado actividades desde la Oficina de TICs, para implementar la solución de Hiperconvergencia, que se traduce en un hardware con grandes capacidades de procesamiento, comunicación, almacenamiento y disponibilidad que permiten la implementación de sistemas transaccionales y no transaccionales, se busca realizar la migración del anterior hardware y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, basados en una solución que permita agilizar los procesos y optimizar la gestión de los componentes de tecnología en la entidad.

- ✓ De igual forma a nivel de infraestructura se adquirió el licenciamiento para los servidores de bases de datos bajo del modelo de licenciamiento ilimitado, renovación de soporte la actualización de licencias ORACLE y la implementación inicial de un DRP en la nube.

- ✓ **TEMIS SGL (Sistema de Gestión Legal)**, que está contemplado para ser el orquestador de los sistemas propios de la entidad y futuros, permitiendo centralizar el control y coordinar los elementos de los diferentes sistemas bajo un estándar de gestión y calidad desarrollado por la Superintendencia de Transporte. Se encuentra en fase de desarrollo, así:

Fase	Avance
1	Fase implementada, que contempló: · Selección de expedientes (IUITS). · Asignación y gestión del proceso de revisión de expedientes del grupo de IUITS de acuerdo al fallo del Consejo de Estado. · Creación semiautomática de los proyectos de resolución. · Consulta de la información contenida en los sistemas de información de la Entidad (Vigía y Orfeo).
2	Esta fase está en desarrollo e incorpora: · Creación de documentos inteligentes.

Fase	Avance
	· Parametrización en tres procesos para facilitar el uso y maximizar las posibilidades de personalización para cada documento que se desea crear en el sistema. · Incorporación de una interfaz documental para complementar la gestión que deben hacer los funcionarios, controlando la edición de los proyectos de resolución generados. · El repositorio de archivos será accesible únicamente a través del sistema TEMIS SGL, elemento clave en la seguridad de la información. · Se encuentra en desarrollo el módulo de Visitas de Inspección, el cual está soportando el Proyecto SETA

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

✓ **Centro de Monitoreo de Actividades de Transporte – CEMAT**: Se inició en el año 2019, la reestructuración de los reportes generados con el fin de obtener la información de las diferentes fuentes externas, y proyectar información de calidad buscando la implementación de soluciones tecnológicas como software de analítica e inteligencia de negocios que permita a la Superintendencia aplicar lineamientos de interoperabilidad, es así como se cuentan con diez (10) tableros de control basados en BI, la entidad actualmente cuenta con interoperabilidad con el ministerio de transporte por medio del RNDC, de igual manera se han realizado reuniones técnicas con los diferentes homologados del SICOV para obtener la información en tiempo real, al día de hoy ya se están estructurando los webs services y la generación del estándar de envíos de información. Estableciendo mecanismos que fortalecen la obtención de información para la generación de información desde el CEMAT:

Organismo	Desarrollo
Centros de enseñanza automovilística	Se desarrolló la funcionalidad en XMLS para el web service utilizado y se realizó la revisión de la información reportada y cargada por los operadores. Generando los siguientes tableros de control: Cumplimiento de Certificado de conformidad, CEA habilitados por el RUNT, indicadores sobre instructores y vehículos, Certificados expedidos por CEA, CEAs suspendidos, instructores licencias vencidas, propiedad de los vehículos, entre otros. Lo anterior, buscando la implementación de tendencias tecnológicas para la presentación de información, como lo es la presentación de la información analizada mediante tableros de control.

Organismo	Desarrollo
Centros de diagnóstico automotor	Se implementó para este periodo el reporte por web service de los métodos de ingreso certificados e ingreso Defectos que permite consolidar y clasificar información relevante de estos centros. Para fortalecer la calidad de la información reportada, se realizaron reuniones de retroalimentación, orientando a los CDA en la entrega de datos optimizados. Se diseñaron los siguientes tableros de control: indicador Parque Automotor, Indicador Requerimiento de RTM y el Indicador Centros CDA.

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

- ✓ **Plataforma de interoperaibilidad de las Terminales de Transporte**: Se desarrolló la aplicación para recibir la información desde los terminales de transporte en temporadas altas, logrando:

  - Implementación de web service para la recepción de información en tiempo real, evitando errores de calidad de datos.
  - Estandarización del proceso, de la información e implementación de controles eficientes, de manera que se eviten reprocesos.
  - Cuarenta y cinco (45) de las cuarenta y nueve (49) terminales de transporte están conectadas bajo la plataforma de interoperabilidad, lo que corresponde al 91,84%.
  - Las cuatro (4) terminales pendientes de ingresar a la plataforma, están bajo el monitoreo permanente y su evolución para lograr el objetivo de estar bajo la plataforma de interoperabilidad.
  - En este periodo se han realizado validaciones de calidad a los datos reportados por las terminales, con el fin de lograr la integridad y calidad de los datos que servirán de insumo a los diferentes reportes.
  - La herramienta tecnológica es un instrumento para la adopción de políticas públicas.

- ✓ **Aplicativo informático correspondiente al concepto de sustentabilidad emitido por la Superintendencia de transporte en la Delegatura de tránsito y transporte**. Este sistema permite a las Direcciones Territoriales del Ministerio de Transporte, (i) generar solicitudes de sustentabilidad financiera por el concepto de incremento de la capacidad transportadora, (ii) consultar las solicitudes generadas a la Superintendencia de Transporte, visualizando la trazabilidad para seguimiento y control y (iii) responder las solicitudes de concepto de subsanación de documentos requeridos por la Superintendencia de Transporte. Adicionalmente, permite (i) realizar la trazabilidad de las solicitudes que se generan, (ii) validar si el solicitante es o no vigilado

de la entidad y (iii) permite la interoperabilidad entre el Ministerio De Transporte y la Superintendencia de Transporte. Con este sistema, se reduce el uso de papel y trámites que demoraban cerca de seis (6) meses pasaron a tener un tiempo de respuesta de 10 días.

3. Gestión Financiera

A continuación se detallan los resultados obtenidos por la Superintendencia de Transportes frente a la gestión financiera:

3.1 Ejecución presupuestal

La ejecución del presupuesto de funcionamiento correspondió en mayor parte al financiamiento de la planta de personal y los gastos necesarios para la operación de la Entidad, que atienden servicios como vigilancia, combustible, aseo, cafetería, seguridad UNP, servicios públicos, licencias y software, pólizas de seguro, capacitaciones; viáticos, tiquetes y gastos de transporte; mantenimiento integral, preventivo y correctivo con el suministro de repuestos para los vehículos; y contratos de prestación de servicios de apoyo para la gestión administrativa y contingencia del Consejo de Estado, entre otros. El detalle de cada uno de los tipos de gasto se muestra en el siguiente cuadro:

Millones de pesos corrientes

Cuentas	Apropiación	Compromisos	% Comprometido
Gastos de Personal	$ 13.690	$ 12.981	94,8%
Adquisición de Bienes y Servicios	$ 11.239	$ 9.696	86,3%
Transferencias	$ 769	$ 277	36,0%
Impuestos, multas y sanciones	$ 69	$ 68	99,3%
Total Funcionamiento	**$ 25.767**	**$ 23.023**	**89,3%**
Fortalecimiento a la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	$ 11.000	$ 9.707	88,2%
Mejoramiento de la gestión y capacidad institucional para la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	$ 6.300	$ 5.567	88,4%
Total Inversión	**$ 17.300**	**$ 15.274**	**88,3%**
Total	**$ 43.067**	**$ 38.296**	**88,9%**

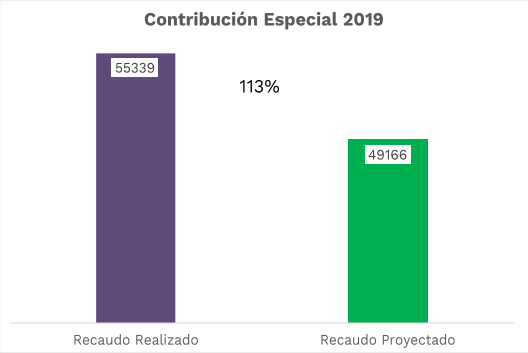
Fuente: Dirección Financiera SuperTransporte.

3.2 Cartera y Recaudo

A continuación se detalla cómo se ha realizado la gestión de cobro y recaudo durante lo corrido del año 2019.

3.2.1 Contribución Especial

El recaudo de la contribución especial está destinado a la recuperación de los costos de los servicios de vigilancia, inspección y control, prestados por la Superintendencia de Transporte a las personas naturales y jurídicas que desarrollan la actividad de servicio público de transporte, su infraestructura y servicios conexos. A continuación se presentan los resultados obtenidos durante el año 2019:



Para el cobro efectivo de la Contribución Especial de Vigilancia de la vigencia 2019, se efectuó un análisis detallado de la información subjetiva reportada por más de 5.175 sujetos vigilados, no obstante se identificó que 168 sujetos reportaron ingresos percibidos equivalentes a cero $0 y 299 vigilados reportaron de forma errónea, principalmente porque subieron las cifras de sus ingresos en miles de pesos, contrario a lo dispuesto en el artículo tercero de la Resolución número 00606. Así, gracias a la gestión efectuada por la Entidad, y la comunicación directa que se tuvo con cada uno de los vigilados que presentaron irregularidades en la información financiera reportada, se logró la generación de nuevos cupones de pago cuyas liquidaciones fueron efectuadas con base en los ingresos realmente percibidos por los contribuyentes.

3.2.2 Cobro Coactivo

El Grupo de Jurisdicción Coactiva de la Oficina Asesora Jurídica se encarga, entre otras, de adelantar los cobros coactivos ante los supervisados que tenga la entidad por conceptos de multa. Los resultados de la gestión de dicho grupo son los siguientes:

Se adelantaron un total de 10.188 actuaciones, logrando lo siguiente:

TIPO DE RECAUDO	TOTAL
Multas	$ 888.564.958
30% De Acuerdo	$ 68.587.200
Cuotas Identificadas Por Acuerdo De Pago	$ 356.997.956
Acuerdo De Pago (Cuotas)	$ 223.829.305
Títulos	$ 1.424.475.965
TOTAL	**$ 2.962.455.384**

Fuente: Oficina Asesora Jurídica – Grupo de Cobro Coactivo.

3.2.3 Total Recaudo

Se logró un recaudo por todo concepto de ingreso equivalente a $63.809 millones, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Concepto de Ingreso	Total
Contribución 2019	$55.339.000.000
Multas	$4.541.753.816
Acuerdo de Pago	$2.124.519.333
Contribución Especial vigencias anteriores	$1.019.981.891
Tasa de Vigilancia Vigencias Anteriores	$288.791.208
Saldo a favor	$17.520.545
Fotocopias	$13.684.610
Saldo por identificar	$419.414.589
Reintegros	$43775882
Total	**$63.808.441.874**

Fuente: Dirección Financiera.

La Contribución Especial de Vigilancia de la vigencia 2019, equivalente a $55.339 millones, tuvo una participación del 86,7% sobre el total del recaudo.

4. Gestión Jurídica

El alcance de la Gestión Jurídica, en la Superintendencia de Transporte involucra las siguientes acciones:

Resultados por tema
Conciliaciones
· Consiste en atender las convocatorias a conciliaciones prejudiciales por las empresas sancionadas o por un tercero con interés litigioso, durante la vigencia 2019 se atendieron, **151 solicitudes de conciliación**. · Vale la pena destacar que los abogados vinculados efectúan el reporte y cargue de las fichas de conciliación a través del sistema de actividad litigiosa E-Kogui de la Agencia Nacional para la Defensa Jurídica del Estado – ANDJE, con usuario y clave asignada. · Por otra parte, la Superintendencia de Transporte fue **certificada** por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado –ANDJE, por la implementación del Modelo Óptimo de Gestión – MOG, que propone la Agencia para la gestión jurídica de la entidad y del Comité de Conciliación de la misma, por su efectivo cumplimiento y puesta en marcha.
Atención de tutelas
Para la vigencia 2019, se recibieron y atendieron **805 acciones de tutela**. Es importante mencionar que debido al incremento en los fallos sancionatorios se ha incrementado el número de tutelas interpuesto por los vigilados contra el procedimiento administrativo sancionatorio.
Defensa judicial
Este proceso implica la oportuna intervención en procesos judiciales en defensa de los intereses de la Superintendencia de Transporte, a través de representación judicial idónea que le garantice a la Entidad actuar técnicamente en estos. Luego, la Oficina Asesora Jurídica cuenta con un correo electrónico en cumplimiento del Artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, siendo este: notificajuridica@supertransporte.gov.co, a través del cual recibe las notificaciones de actuaciones procesales que se surtan en los diferentes despachos judiciales a nivel nacional. Los procesos que mayoritariamente posee la entidad son medios de control de nulidad y restablecimiento del derecho en los cuales se discute la legalidad o no de los actos administrativos que expide la entidad. Durante la vigencia 2019 se encuentran **749 Procesos Judiciales** activos.
Análisis y asesoría jurídica
Involucra todas las comunicaciones y peticiones internas y externas de competencia de la Oficina Asesora Jurídica, las cuales se reciben por los diferentes canales de comunicación interna con los que cuenta la entidad. Para el año 2019, la Oficina Asesora Jurídica dio trámite a **377 peticiones** enmarcadas en el derecho fundamental de petición y que fueron de competencia del área, además de **223 conceptos emitidos**.

Decisiones a propósito del concepto de 5 de marzo de 2019, proferido por la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado
La Superintendencia a lo largo del año 2019, revisó más de **14.000 expedientes**, en los cuales la Oficina Asesora Jurídica participó activamente en la medida que se desempeña como órgano asesor del Superintendente de Transporte, quien actuó como segunda instancia en tales decisiones y que, por tanto, y en los términos del artículo 93 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es quien debe determinar, a través de un acto administrativo, si hay lugar o no a revocar cada uno de los actos sancionatorios y decisorios de recursos.
Súper Biblioteca Virtual
Para ejercer la función de fijar criterio jurídico de la entidad y compilar y sistematizar la normativa, jurisprudencia y doctrina, relacionadas con las competencias de la Superintendencia de Transporte y divulgarlas al interior de la entidad; se creó y actualizó la Súper Biblioteca Virtual de la entidad, a la cual se puede acceder directamente mediante la consulta del link: http://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Biblioteca_Virtual/BIBLIOTECA_MENU/

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

5. Gestión del Talento Humano

Las actividades de talento humano desarrolladas en la Superintendencia de Transporte se encuentran dirigidas al clima laboral, el apoyo a la vinculación de nuevos servidores públicos, la inducción, la capacitación, la evaluación del desempeño y todas aquellas actividades tendientes a elevar la productividad del personal vinculado, a continuación se presentan los resultado más relevantes:

- ✓ **Planta de Personal**

La planta de personal de la superintendencia de transporte cuenta con 243 cargos discriminados de la siguiente manera:

Nivel	Cargos
Directivo	17
Asesor	15
Profesional	152
Técnico	25
Asistencial	34
Total general	**243**

Fuente: Grupo de Talento humano

Al cierre de la vigencia 2019 se encuentran 11 cargos vacantes.

- ✓ **Rediseño Institucional**

Como parte de la renovación de la Superintendencia de Transporte y en cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo ***"Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad", Ley 1955 de 2019,*** le otorgaron a la Superintendencia de Transporte la competencia en materia de protección de usuarios en el transporte aéreo. Dicha competencia fue asignada mediante los artículos "Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo. y Artículo 110. Protección al Turista.

En este sentido, y de conformidad con lo dispuesto en los citados artículos de la ley del Plan, la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por el cumplimiento de las normas en materia de protección de usuarios del transporte aéreo; así como también, para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas[1]. De igual manera, el artículo 110 señala que las reclamaciones que surjan durante la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte.

Por lo anterior, desde la sanción y posterior publicación de la Ley del Plan Nacional de Desarrollo - PND, existe una completa y total división entre el ente regulador y el de supervisión y control; adicionalmente, las funciones de protección de usuarios del sector transporte, sin exceptuar sector alguno, se encuentran concentradas en la Superintendencia, ente técnico y especializado en la materia. Por lo tanto la Superintendencia de Transporte realizó un rediseño institucional con el objetivo de fortalecer la Delegatura para la protección de los Usuarios del Sector Transporte, con los recursos de personal, que este lineamiento requiere para su debida implementación. Esto teniendo en cuenta que estas funciones estaban anteriormente bajo la responsabilidad de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

Es así como con el Decreto 2402 del día 27 de diciembre de 2019, se modifica la estructura de la Superintendencia de Transporte, otorgando estas facultades y ampliando la planta de personal para atender las necesidades y proteger los derechos de los usuarios del transporte aéreo.

[1] ***Norma aeronáutica.*** *Toda disposición interna o internacional, de carácter sustantivo o procesal; contenida en un convenio internacional (multilateral o bilateral) sobre aviación civil aprobado por Colombia y sus anexos vigentes; o contenida en la Constitución, Leyes o Reglamentos (decretos o resoluciones) de Colombia, incorporada en el Libro V del Código de Comercio, en los presentes Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, o publicada ya sea de modo independiente o en otra codificación o compilación; que de manera obligatoria, regule aspectos relativos al personal aeronáutico, a las aeronaves, a la infraestructura aeronáutica, al el espacio aéreo, a los establecimientos aeronáuticos, o a las actividades aeronáuticas (civiles) en general. RAC 1.*

✓ **Desarrollo del Talento Humano**

Etapa	Descripción	Resultado
Ingreso	Comprende los procesos de vinculación e inducción, el plan de vacantes y provisión de empleos	**250** Renovación de encargos y nombramientos en provisionalidad
Clima Organizacional	Implementación del Plan Integral del Talento Humano, seguimiento a las acciones para el mejoramiento del clima organizacional en la entidad con el desarrollo de las siguientes acciones con la Asesoría de una profesional experta en el tema. · Focus Group a diferentes áreas de la organización con la metodología de diálogos apreciativos; · Café con la Súper: Actividad donde los funcionarios que realizaron la inscripción, compartieron un café con la señora Superintendente. · Pausas Activas Cognitivas.	Desarrollo de acciones programadas
Retiro	Situación generada por necesidades del servicio o por pensión de los servidores públicos, entre otras. Se realizó el taller denominado Proyecto de Vida, dirigido a pre-pensionados	Taller para 22 pre-pensionados.
Capacitación	Adopción del Plan Institucional de Capacitación (PIC) mediante Resolución 338 de 2019, que contiene las actividades que buscan mejorar la efectividad de las labores realizadas por los empleados para dar cumplimiento a su misión institucional.	Cuarenta y dos (42) capacitaciones con la Universidad Nacional de Colombia y 192 personas capacitadas.

Fuente: Grupo de Talento Humano

6. Gestión Administrativa

En cuanto a la gestión administrativa de la entidad, a continuación se destacan los resultados obtenidos durante la vigencia 2019:

Gestión	Resultados
Gestión Documental	✓ Radicación Oficios: Entrada: 87.301 Salida: 13.487 ✓ Digitalizados: Entrada: 86.1317 Salida: 507.425
Notificaciones	Durante la vigencia 2019 se radicaron: ✓ 16084 resoluciones, cumpliendo con el resuelve de cada una de ellas (notificar, comunicar, ordenar, publicar). ✓ 18 circulares (publicadas en la página web de la entidad). ✓ 393 constancias de ejecutoria.
Gestión Contractual	Durante la vigencia 2019 se suscribieron los siguientes contratos: ✓ 692 Prestación de Servicios ✓ 3 Convenios con Universidades ✓ 23 Órdenes de Compra

Fuente: Dirección Administrativa

7. Direccionamiento Estratégico

A continuación se presentan los resultados obtenidos durante la vigencia 2019:

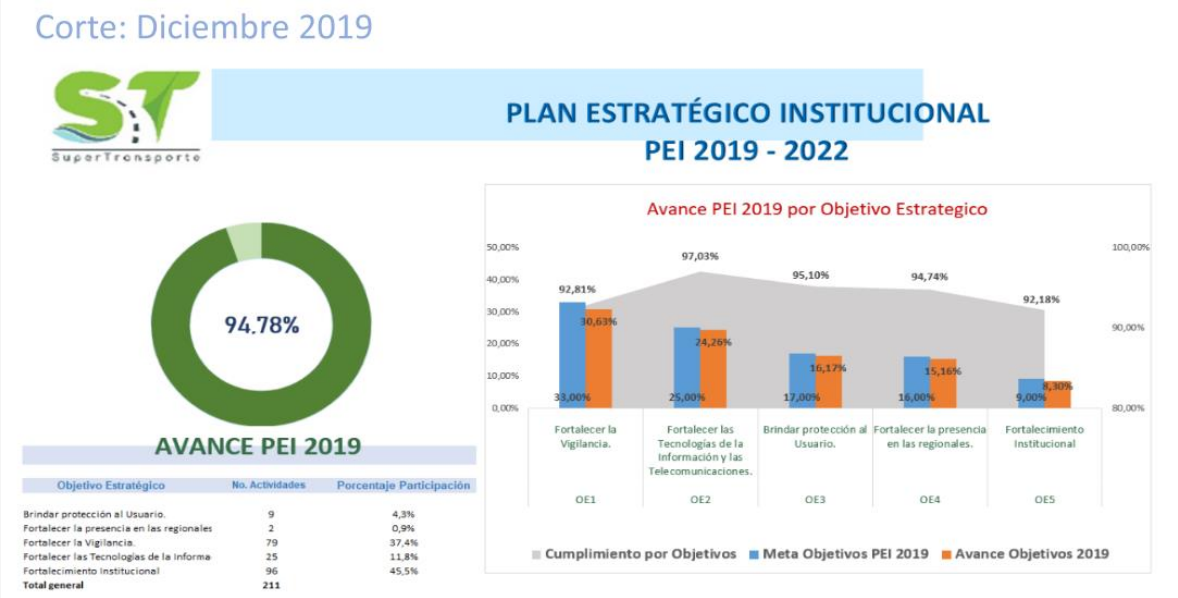
- ✓ **Plan Estratégico Institucional –PEI**

El Plan Estratégico Institucional –PEI y el Plan de Acción Institucional-PAI, son herramientas claves para la planeación institucional, distribuidas en dos niveles: Un primer nivel, del cual se parte desde la plataforma estratégica de la Superintendencia de Transporte, teniendo como referentes el Plan Nacional de Desarrollo-PND, los objetivos sectoriales y nuestra misión. Como segundo nivel se encuentran todos los planes de acción que son construidos para el monitoreo al cumplimiento de las metas trazadas.

En el presente año luego del proceso de renovación, adelantada en diciembre de 2018, la entidad requería gestionar cambios sustanciales en la manera como había concebido éstos instrumentos (PAI/PEI), así las cosas, la Superintendencia, inició con la transformación de la herramienta de seguimiento mediante la administración de la información de una manera más amigable y que la misma permitiera evidenciar de manera

gráfica los avances y retrasos existentes en la gestión de la entidad, lo cual incide en nuestra capacidad de alcanzar los objetivos estratégicos identificados. De acuerdo con las actividades de validación adelantadas desde la OAP, se identificó la necesidad de contar con un quinto objetivo estratégico llamado Fortalecimiento Institucional, de esta manera migramos metas producto que anteriormente se encontraban vinculadas erróneamente con el objetivo orientado al fortalecimiento de la vigilancia. Este cambio, sumado a otros gestionados bajo un enfoque sustancial, le permitieron obtener grandes resultados en el cumplimiento del PEI, obteniendo un 94.7% de cumplimiento y un 95.66% en el cumplimiento de la gestión por dependencias.

A continuación, se relaciona el estado de avance de los planes de acción formulados para la vigencia 2019:

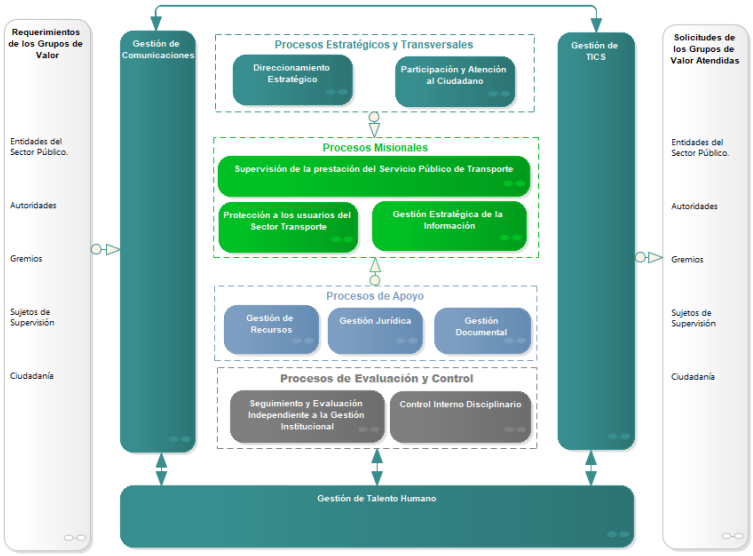


Objetivo Estratégico	No. Actividades	Porcentaje Participación
Brindar protección al Usuario.	9	4,3%
Fortalecer la presencia en las regionales	2	0,9%
Fortalecer la Vigilancia.	79	37,4%
Fortalecer las Tecnologías de la Informa	25	11,8%
Fortalecimiento Institucional	96	45,5%
Total general	**211**	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

- ✓ **Fortalecimiento de Procesos**

La elaboración de nuestra nueva cadena de valor fue propuesta de acuerdo con los lineamientos dispuesto al interior del Decreto 2409 de 2018, la propuesta de modificación le fue presentada a la Señora Superintendente para su aprobación y posteriormente se presentó al Comité de Coordinación de Control Interno y finalmente fue adoptada a través del Artículo 11 de la Resolución 14099 de 2019:



Al cierre de la vigencia se tienen el siguiente nivel de avance, frente a la documentación de los procesos:

Tipo	Proceso	% Avance
Estratégico y transversal	Direccionamiento Estratégico	70%
	Participación y Atención al Ciudadano	85%
	Gestión de Comunicaciones	90%
	Gestión del Talento Humano	70%
	Gestión del Talento Humano -SST	100%
	Gestión de TICS	90%
Misional	Supervisión preventiva en la prestación del servicio de transporte	95%
	Protección al Usuario del Sector Transporte	95%
	Gestión Estratégica de la Información	60%
Apoyo	Gestión de Recursos	60%
	Gestión Documental	100%
	Gestión Jurídica	100%
Evaluación y Control	Seguimiento y Evaluación Independiente a la Gestión institucional	100%
	Control Disciplinario Interno	100%
	Total	**87%**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

8. Seguimiento y Evaluación independiente

El seguimiento y evaluación independiente a la gestión institucional es realizado por la Oficina de Control interno, a través del Plan Anual de Auditoría – PAA.

Plan Anual de Auditorías - PAA, vigencia 2019

El Plan Anual de Auditoría – PAA vigencia 2019, se ejecutó toda la programación, cumpliendo el cien por ciento (100%). No obstante, adicional a las actividades aprobadas para la vigencia, se ejecutaron adicionales, entre ellas nueve (9) reclamaciones interpuestas por una servidora pública, ante la comisión de personal.

Todos los informes generados producto de auditorías, evaluaciones y seguimientos, incluyeron conclusiones y recomendaciones, para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Transporte, a partir de los cinco (5) roles asignados a la Oficina de Control Interno, mediante Decreto 648 de 2017.

Adicionalmente, los informes de ley se publicaron en la página Web de la Entidad y en el link de transparencia y acceso a la información.

INFORMES REALIZADOS	TOTAL INFORMES ELABORADOS VIGENCIA 2019
Informes de Cumplimiento Legal - Liderazgo Estratégico - Evaluación y Seguimiento	46 Informes
Evaluación a la Gestión del Riesgo - Asesoría y Acompañamiento	5 Informes
Enfoque Hacia la Prevención	26 Informes
Relación con Entes Externos de Control	4 Informes
Planes de Mejoramiento por Procesos	El porcentaje de ejecución de acciones por vigencia es: 2017 con 40% de 36 hallazgos, 2018 con 21%, con 19 hallazgos y 2019 con 39%, con 35 hallazgos, para un total del 100%.
Planes de Mejoramiento Suscritos con la Contraloría	A la fecha el plan de mejoramiento tiene un total de 62 hallazgos, se observó que la vigencia con más hallazgos fue 2015 con 34%, seguido del 2018 con 24% y 2019 con 16% para un total del 74%, con 126 actividades reportadas.

Fuente: Oficina de Control Interno