

**1. IDENTIFICACIÓN**

<b>FECHA</b>	27 de abril de 2020
<b>NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO</b>	Carmen Ligia Valderrama Rojas
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	52.032.649
<b>CARGO Y CÓDIGO</b>	Superintendente de Transporte - Código 30 - Grado 26
<b>DEPENDENCIA</b>	Despacho del Superintendente de Transporte
<b>PERIODO DE LA GESTIÓN</b>	1 de octubre de 2018 al 21 de abril de 2020

**2. INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN**

La Superintendencia de Transporte ha orientado sus esfuerzos en la construcción de diferentes escenarios que permitan la configuración de una renovación institucional, pero solo a partir del año 2018, la entidad inició esta transformación a través del fortalecimiento de la planta de personal, el mejoramiento de la plataforma tecnológica y la implementación de nuevas metodologías, con lo cual se asegura el cumplimiento de su misión y contribuye de una manera efectiva en la operación de todos los procesos de la entidad, optimizando su ejecución bajo los principios de libre acceso, calidad y seguridad del transporte aportando de esta forma para la consolidación de un Estado moderno, más transparente, eficiente y eficaz.

Inicialmente fue necesario adelantar un diagnóstico que permitiera establecer el estado de la Superintendencia de Transporte al iniciar el periodo de gobierno y con ello la gestión de la Superintendente Carmen Ligia Valderrama Rojas, quien dirigió la entidad desde octubre de 2018 hasta abril de 2020. Dicho diagnóstico se realizó entre octubre y noviembre de 2018, encontrando una entidad con grandes retos en asuntos informáticos, en el manejo documental, en materia de talento humano, en tanto el 70% de su equipo de trabajo estaba compuesto por contratistas, inexistencia en la protección a usuarios del sector, actividad misional tercerizada, una estructura que concentraba las decisiones en los superintendentes delegados, con escasa legitimidad frente a sus vigilados y reconocida por un perfil exclusivamente sancionatorio.

De acuerdo con los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" y con los aspectos identificados, la Superintendencia de Transporte inició un camino hacia su renovación, enfocando su gestión en los siguientes aspectos:

### 2.1. RENOVACIÓN INSTITUCIONAL

Este fue uno de los proyectos más contundentes con el que se dio inicio a la administración en el año 2018 y que se materializó con la expedición del Decreto 2409 de 2018, donde la Superintendencia de Transporte obtuvo su más importante logro como fue el proceso de renovación, que también trajo como consecuencia la conformación de las direcciones de promoción y prevención y de investigaciones en las delegaturas de Tránsito y Transporte Terrestre, Puertos y Concesiones e Infraestructura y la creación de la Delegatura para la protección a usuarios del sector transporte, dependencia a través de la cual se materializa el ejercicio de sus funciones en esta materia.

En esta misma línea, la Superintendencia cambió su nombre al de “Superintendencia de Transporte” y su imagen corporativa y logo institucional, con el fin de ser consecuentes con la entidad transformada, proporcionándole a los ciudadanos y vigilados, claridad en el reconocimiento de la Superintendencia, ante el sector y el país en general

En esta misma vía, otro logro que afianza y fortalece la protección a los usuarios del sector, fue el previsto en la Ley 1955 del 25 de mayo de 2019, por la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, que dispuso que la Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, función que consolida a la Superintendencia de Transporte como la autoridad única administrativa en materia de protección a usuarios del sector. Dicha función, trajo consigo el fortalecimiento de la Delegatura con la expedición del Decreto 2402 de 2019, que modificó la estructura de la Superintendencia de Transporte creando la Dirección de prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte. Esta renovación institucional también trajo consigo un fortalecimiento tecnológico que ha sido fundamental para el mejoramiento del ejercicio de supervisión.

### 2.2 GESTIÓN DE LA SUPERVISIÓN

La Superintendencia de Transporte, en el contexto de la renovación adelantada en diciembre de 2018 y en ejercicio de su función preventiva, adelantó diferentes acciones en el desarrollo del ejercicio de supervisión al sector transporte.

A continuación, se presentan los avances obtenidos en esta gestión:

#### 2.2.1 Promoción y Prevención

La finalidad del ejercicio de las funciones de la Superintendencia de Transporte no consiste 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 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 lo siguiente:

Acción	Resultados (2019-2020)
<b>Capacitación</b>	<b>63</b> capacitaciones a <b>324</b> empresas, <b>13</b> centros educativos para un total de <b>1492</b> personas
<b>Intermediación</b>	<b>2250</b> intermediaciones a nivel nacional
<b>Sensibilización</b>	<b>642.660</b> personas sensibilizadas sobre sus derechos y deberes, frente al servicio de transporte.
<b>Seguimiento a movimiento de pasajeros</b>	2019 - <b>136'173.894 usuarios</b> en 14.700.769 despachos. 2020 - <b>25.852.794 usuarios</b> en 3.205.680 despachos, entre el 1 de enero y el 17 de abril.
<b>Guía de Sustentabilidad Financiera</b>	El 26 de julio de 2019 fue lanzada esta guía, que precisa el procedimiento para que las empresas de transporte especial puedan obtener el <b>concepto de la fijación o el incremento de su capacidad transportadora</b> .  <b>Reducción del tiempo: de 6 meses a 10 días hábiles</b>  <b>497</b> conceptos de fijación o incremento de la capacidad transportadora emitidos.
<b>Guía Siptlaft</b>	Puesta a disposición de las empresas de transporte de carga el 7 de noviembre de 2019, <b>tiene por objetivo facilitar la comprensión respecto de los requisitos esenciales para implementar el Sistema de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Siptlaft)</b> .  Igualmente, en virtud de la política de transparencia de la entidad, la guía refiere cómo se debe realizar el reporte de información a la Superintendencia de Transporte y qué sucede con la información que reportan las empresas vigiladas.  Lo anterior <b>permite generar comprensión</b> sobre el procedimiento implementado en la Superintendencia y el sistema de comunicación con la UIAF para detectar operaciones sospechosas a través de las cuales, las empresas puedan ser utilizadas o engañadas para la comisión de delitos.

Acción	Resultados (2019-2020)
<p><b>Guía y cartilla “Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios de Transporte Aéreo”.</b></p>	<p>Publicadas el 18 de marzo de 2020, cuentan con contenido útil para pasajeros, empresarios y público en general en todas las etapas del servicio <b>para que conozcan sus derechos y deberes antes, durante y después de viajar.</b></p> <p>Mediante comunicado del 11 de marzo de 2020 se invitó a todas las empresas de servicio público de transporte aéreo a divulgar los links o códigos QR que permiten acceder a la guía y cartilla en sus páginas web, redes sociales y demás canales de comunicación dirigidos al usuario y/o empleados.</p> <p>A la fecha, <b>los códigos QR han tenido 552 descargas</b> en diferentes ciudades del territorio nacional dentro de las que se destacan Bogotá, Armenia, Cali, Medellín y Villavicencio. A nivel internacional ha sido descargado en países como Estados Unidos, Argentina y Chile.</p>
<p><b>Súper Biblioteca Virtual</b></p>	<p>Para ejercer la función de fijar criterio jurídico de la entidad y <b>compilar y sistematizar la normativa, jurisprudencia y doctrina, relacionadas con la competencia de la Superintendencia de Transporte</b> y divulgarla entre empresarios, usuarios y funcionarios 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: <a href="http://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Biblioteca_Virtual/BIBLIOTECA_MENU/">http://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Biblioteca_Virtual/BIBLIOTECA_MENU/</a></p>
<p><b>Boletín Jurídico</b></p>	<p>La Superintendencia de Transporte diseñó el Boletín Jurídico, <b>herramienta de comunicación efectiva</b> con los ciudadanos frente a las funciones de la Entidad y cómo se desarrollan.</p> <p>En él, <b>se pueden obtener las principales decisiones</b> que tanto las entidades del sector transporte como la Superintendencia expiden en virtud de la aplicación del régimen de transporte y el ámbito de su competencia.</p> <p>El Boletín jurídico fue lanzado a través de facebook live, el 19 de noviembre de 2019 y puede ser consultado en la Súper biblioteca virtual.</p>
<p><b>Boletín estadístico de tráfico portuario</b></p>	<p>El boletín publicado trimestralmente en la página web de la entidad, <b>compila información clave del tráfico portuario de mercancías</b>, y la Superintendencia, como autoridad portuaria en Colombia, suministra de manera periódica y efectiva datos de vital importancia para la economía nacional, propendiendo por la atracción de inversión extranjera y desarrollo de nuestras regiones.</p> <p>Adicionalmente, desde la <b>Comisión Interamericana de Puertos</b>, órgano adscrito y técnico de la OEA para temas portuarios, la</p>

Acción	Resultados (2019-2020)
<p><b>Programa "Comercio Electrónico Transparente"</b></p>	<p>Superintendencia de Transporte participa haciendo promoción y prevención de las actividades portuarias, a través de la <b>divulgación del Boletín estadístico de tráfico portuario.</b></p> <p>El programa consistió en la <b>revisión de las páginas de internet de las 25 compañías aéreas</b> que cuentan con licencia de operación otorgada por parte de la Aeronáutica Civil, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las disposiciones de protección al usuario y generar medidas correctivas de rápida implementación, que garanticen el efectivo cumplimiento de los Derechos de los Usuarios.</p> <p>Se realizaron <b>950 verificaciones</b>, que arrojaron <b>356 hallazgos</b>, en donde se observó que el 100% de las aerolíneas que operan en Colombia presentaban incumplimientos, siendo el de mayor recurrencia el relacionado con el tener en la página web el enlace a la Autoridad de Protección al Usuario del Sector Transporte, con un incumplimiento del 96% y, el de menor ocurrencia, el correspondiente a la indicación del número de teléfono.</p> <p>Vencido el término de implementación de las medidas correctivas, se realizaron visitas a las páginas web de estas 25 aerolíneas que hacen parte del programa, efectuando 900 verificaciones. Se encontraron resultados favorables, toda vez que <b>los hallazgos se redujeron a 285</b>, evidenciando que 4 de las aerolíneas ya se encuentran en el 100% de cumplimiento y 14 entre el 90% y 99%.</p>
<p><b>Campaña "Transporte marítimo y fluvial + formalización"</b></p>	<p>Se desarrollaron <b>22 eventos</b> contando con <b>574 asistentes</b>, orientadas a mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las "empresas del sector" en relación con 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</p> <p>Desarrollo de <b>visitas de reconocimiento a la operación</b> en Instalaciones Portuarias, de Santa Marta, Cartagena, Barranquilla y San Andrés.</p> <p><b>Levantamiento de información</b> actualizada respecto de <b>infraestructura no concesionada</b> en todo el territorio nacional, la cual genera riesgos a la seguridad de las comunidades e informalidad en la prestación de los servicios portuarios. En total se identificaron aproximadamente <b>315 muelles</b> y embarcaderos no concesionados y como gestión se llevó a cabo la solicitud de información a entidades municipales y/o</p>

Acción	Resultados (2019-2020)
	<p>departamentales locales que por ley tienen el deber legal de formalizar estas infraestructuras. Se realizaron <b>286 solicitudes</b> a alcaldías de las cuales <b>76 dieron respuesta</b> y la Superintendencia se encuentra haciendo seguimiento respecto de las que aún no han dado respuesta.</p> <p><b>Plan piloto cabotaje Buenaventura:</b> Identificación, georefenciación y caracterización de <b>39 muelles</b> existentes, así como la identificación preliminar de <b>154 personas naturales y jurídicas</b> prestadoras del servicio.</p>

Fuente Informes 2019 y 2020 de las Dependencias de la ST

PROGRAMA SUPERVISIÓN ESPECIAL DE TEMPORADA ALTA - SETA			
<p>Inició como un programa de 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 ha ampliado y ahora involucra terminales de transporte y aeropuertos y se está ejecutando en tres (3) fases. A continuación, se relacionan los resultados obtenidos:</p>			
Fase 1	<b>Visitas de Inspección - Levantamiento de Hallazgos</b>	<b>Cantidad Infraestructura</b>	<b>Hallazgos Identificados</b>
	Concesionarios viales	51	7976
	Terminales de transporte terrestre automotor	49	2063
	Aeropuertos	17	529
Fase 2	<b>Requerimientos</b>	<b>Cantidad Infraestructura</b>	<b>Respuestas</b>
	Concesionarios viales	51	50
	Terminales de transporte terrestre automotor	49	En Verificación
	Aeropuertos	17	En Verificación
Fase 3	<b>Visitas de Inspección - Verificación Hallazgos Gestionados</b>	<b>Cantidad Infraestructura</b>	<b>Hallazgos Gestionados</b>
	Concesionarios viales	51	3783 (Avance) (continúa en verificación)
	Terminales de transporte terrestre automotor	49	773 (Avance) (continúa en verificación)
	Aeropuertos	17	291(Avance) (continúa en verificación)

Fuente: Informe 2020 Delegatura de Concesiones e Infraestructura

### 2.2.2 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. A la fecha estamos en **21** departamentos, **25** ciudades, **27** Terminales de Transporte Terrestre de las cuales 2 no se encuentran habilitadas, **24** aeropuertos (15 Concesionados y 9 sin concesión), 11 son internacionales; adicionalmente contamos con **14** oficinas en **8** Casas del Consumidor de Bienes y Servicios, **5** en Direcciones Territoriales del Ministerio de Transporte y **una** en oficinas del Invias.

#### **Celebración de convenio con la Red Nacional de Protección al Consumidor:**

Al cierre del año 2018, la Superintendencia celebró un convenio con la Red Nacional de Protección al Consumidor (en adelante RNPC) con el fin de materializar las acciones pertinentes para dar cumplimiento a los tres objetivos fundamentales que tiene dicha Red a nivel regional en el país:

- Defender los derechos e intereses comerciales y económicos de los consumidores colombianos frente a los posibles abusos y engaños de los proveedores de bienes y servicios.
- Trabajar por mantener un equilibrio en la relación que se da entre los consumidores y los productores o proveedores de bienes y servicios, basándose fundamentalmente en el respeto y el juego limpio que debe haber entre las dos partes.
- Estimular al ciudadano a participar activamente en la defensa de sus derechos como consumidor, invitándolo a convertirse en veedor permanente del respeto de tales derechos, e incentivando la creación de organizaciones ciudadanas que velen por la protección del consumidor<sup>1</sup>.

Lo anterior, debe entenderse **enfocado a los usuarios finales del sector transporte**, con el fin de garantizar acciones efectivas que propendan por la protección de sus derechos, al tiempo que se toman medidas dentro del marco del mejoramiento continuo de la supervisión preventiva que realiza la entidad.

En 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 en la **“Misión al Corazón del Atrato”** en donde, desde el 5 de septiembre hasta el 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

<sup>1</sup> ¿Qué es la Red Nacional de Protección al Consumidor? Tomado de la página web: [http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/que\\_es\\_la\\_mpc\\_pub](http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/que_es_la_mpc_pub)

unidad móvil de la Red Nacional a manifestar sus inconformidades en materia de prestación del servicio de transporte en las poblaciones de Riosucio, Carmen del Darién y Bojayá en el Chocó y Vigía del Fuerte en Antioquia.

### 2.2.3 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 2019 - 2020
Transporte de Carga	65
Transporte Especial	5
Pasajeros por Carretera	5
Pasajeros por Carretera y Carga	2
Pasajeros por Carretera y Especial	3
Pasajeros por carretera Mixto	1
Pasajeros por carretera, especial, mixto y carga	1
Transporte por Cable	14
Operador Portuario Marítimo	27
Operador Portuario Fluvial	2
Infraestructura Portuaria Marítima	84
Infraestructura Portuaria Fluvial	34
Empresa de Transporte Marítimo	6
Empresa de Transporte Fluvial	65
Infraestructura Carretera Concesionada	87
Infraestructura Carretera no Concesionada	10
Infraestructura Férrea Concesionada	4
Infraestructura Férrea no Concesionada	2
Operadores Férreos	6
Infraestructura Aeroportuaria Concesionada	26
Infraestructura Aeroportuaria no concesionada	53
Empresas de Transporte Aéreo	55
Terminales de Transporte Terrestre Automotor	74
<b>Total</b>	<b>629</b>

Fuente: Informes 2019 y 2020 de las Delegaturas de la ST.

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.

### 2.2.4 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 - 4 trimestre	2019 - 4 trimestre	(%)
TPD*	354.249	353.490	-0,21%
Kilómetros	9.009	8.809	-2,22%
Puntos Críticos	835	727	-12,93%
Víctimas	248	221	-10,89%



\*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.

### 2.2.5 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 2019-2020
Protección a usuarios	48
Puertos	250
Concesiones e Infraestructura	331
Tránsito y Transporte Terrestre	4598
<b>Total</b>	<b>5227</b>

Fuente: Informes 2019 y 2020 de las Delegaturas de la ST.

#### 2.2.5.1 Revisión de procesos administrativos

Como consecuencia del concepto de la Sala de Consulta y Servicio Civil proferido por el Consejo de Estado el 5 de marzo de 2019, en donde se pronunció respecto de la ilegalidad de las sanciones impuestas con sustento en el decreto 3366 de

## FORMATO INFORME DE CULMINACIÓN DE LA GESTIÓN

2003, la Superintendencia de Transporte se encuentra realizando el diagnóstico de **60.000 expedientes aproximadamente**, los cuales están siendo analizados en la Delegatura de Tránsito y Transporte y la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad.

A continuación, presentamos la gestión adelantada para entre el año 2019 y marzo de 2020:

Año de notificación	Mes de envío a notificaciones	Concepto resolución	Cantidad
2019	mayo	Falla investigación	56
		Recurso de reposición	235
		Revocatoria directa	4
	<b>Total mayo</b>		<b>295</b>
	junio	Falla investigación	10
		Recurso de reposición	739
		Revocatoria directa	54
	<b>Total junio</b>		<b>803</b>
	julio	Falla investigación	28
		Recurso de reposición	939
		Revocatoria directa	289
	<b>Total julio</b>		<b>1256</b>
	agosto	Falla investigación	88
		Recurso de reposición	1090
		Revocatoria directa	172
	<b>Total agosto</b>		<b>1350</b>
	septiembre	Falla investigación	214
		Recurso de reposición	911
		Revocatoria directa	155
	<b>Total septiembre</b>		<b>1280</b>
	octubre	Falla investigación	670
		Recurso de reposición	256
		Revocatoria directa	115
	<b>Total octubre</b>		<b>1041</b>
	noviembre	Falla investigación	1086
		Revocatoria directa	23
<b>Total noviembre</b>		<b>1109</b>	
diciembre	Falla investigación	2299	
	Revocatoria directa	2	
<b>Total diciembre</b>		<b>2301</b>	
<b>Revocatorias expedidas por la Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>2672</b>	
<b>Total 2019</b>		<b>12.107</b>	

Año de notificación	Mes de envío a notificaciones	Concepto resolución	Cantidad
2020	enero	Falla investigación	803
	<b>Total enero</b>		<b>803</b>
	febrero	Falla investigación	892
	<b>Total febrero</b>		<b>892</b>
	marzo	Falla investigación	975
	<b>Total marzo</b>		<b>975</b>
	<b>Revocatorias expedidas por la Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>914</b>
<b>Total 2020</b>			<b>3584</b>
<b>TOTAL GENERAL 2019 - 2020</b>			<b>15.691</b>

### 2.2.6 Sometimiento a control

La Oficina Asesora Jurídica actúa como Secretaría Técnica del Comité de Dirección de Sometimiento a Control, creado mediante la Resolución 04271 del 27 de febrero de 2015, y actualizado mediante la Resolución 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 la 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.

### 2.2.7 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:



## FORMATO INFORME DE CULMINACIÓN DE LA GESTIÓN

### Terminales de Transporte Terrestre:

Año	Número de operativos
2019	865
2020	201
<b>TOTAL</b>	<b>1.066</b>

En los operativos se realizaron las siguientes gestiones:

- 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 transporte de pasajeros** por carretera frente a la adecuada prestación del servicio de transporte.
- **Recorrido por la terminal** y se solicitó aleatoriamente a las diferentes empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera información de los despachos realizados con el fin de **verificar: tarifas, origen – destino, horarios**.
- Comprobar **la existencia del suficiente parque automotor para cubrir la demanda del servicio**, para los diferentes orígenes y destinos, por las diferentes empresas que operan desde la Terminal.
- Observar que la **venta de tiquetes se realice solo en las taquillas autorizadas**, para evitar la venta ilegal de tiquetes.
- **Inspección aleatoria** a mínimo siete (7) vehículos despachados.

Adicionalmente, y con el propósito de promover la formalización en los terminales de transporte terrestre, se realizaron las siguientes actividades:

- Se 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.
- Desarrollo de **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.
- En inspecciones realizadas en la vigencia 2020 se evidencia que **una (1) infraestructura se encuentra dentro de la categoría de Alerta**, frente a la cual la Superintendencia ha requerido la presentación de planes de mejoramiento, tendientes a subsanar las deficiencias que se encontraron.
- Igualmente se detectó que el **cumplimiento de seis (6) de las ocho (8) infraestructuras inspeccionadas, el 75% fue inferior al del ciclo inmediatamente anterior 2019**.

**Transporte Terrestre:**

Se han realizado un **total de 3.145 acciones** contra la informalidad en materia de transporte terrestre, obteniendo los siguientes resultados:

Tipo de operativo	2019 - 2020	
	Número de operativos realizados	Número de vehículos inspeccionados
Transporte escolar	423	16.269
Transporte informal	935	43.995
Transporte en peajes	300	16.503
Sensibilización a usuarios en los terminales del país	1.487	10.409
<b>Total operativos</b>	<b>3145</b>	<b>87.176</b>

La Superintendencia de Transporte **requirió a aproximadamente 1100 alcaldías**, a fin de que, a través de sus Secretarías de Movilidad o Tránsito, den cumplimiento a lo establecido en la resolución 3443 de 2016 del Ministerio de Transporte.

Para dar cumplimiento a la resolución, **los alcaldes y sus respectivas Secretarías de Tránsito o Movilidad, como autoridades de transporte, deben realizar un diagnóstico** respecto de la situación del transporte público, tránsito y seguridad vial dentro de su jurisdicción y planear las actividades que permitan mitigar los riesgos identificados, a través de un plan que debe ser actualizado anualmente

**Transporte Fluvial**

Se realizaron **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 de 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**, la cual genera riesgos a la seguridad de las comunidades e informalidad en la prestación de los servicios portuarios.

En total se identificaron aproximadamente **trescientos 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 adición, se formularon **doscientos ochenta y seis (286) solicitudes a alcaldías** de las cuales setenta y seis (76) dieron respuesta, es decir el 26% se comunicaron con la entidad.

**2.2.8 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. A continuación, se relaciona la atención realizada, evidenciando las diferentes actividades donde la Superintendencia de Transporte ha promocionado la transparencia y la participación ciudadana:

Tipología	Número de ciudadanos atendidos Octubre 2018 – Abril 2020
Atención Presencial	12188
Atención telefónica línea 018000915615	49220
Atención telefónica #767 Línea ¿Cómo conduzco? Opción 3	111583
Correo electrónico <a href="mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co">atencionciudadano@supertransporte.gov.co</a>	14335
Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano (Aracataca, Valledupar, Bucaramanga, Villavicencio, Istmina, Yopal, Ayapel y El Líbano)	849
<b>PQRS recibidas Vs PQRS atendidas</b>	<b>31240 Vs 15034</b>

*Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano.*

Para evitar el contacto personal con los ciudadanos y de acuerdo a las medidas implementadas por el Gobierno Nacional para la prevención del COVID-19, nuestro Centro Integral de Atención al Ciudadano no está realizando atención presencial desde el miércoles 25 de marzo de 2020, pero sigue brindando orientación a la ciudadanía a través de nuestros canales virtuales: consultas en nuestra página el **link de preguntas frecuentes, radicación de PQRS** a través del formulario virtual de nuestra página, **los correos electrónicos** [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co), y [ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co), además, desde el 3 de abril de 2020 se implementó el **Chat Virtual** que funciona de lunes a viernes en horario continuo de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., a través de la página web [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co). El Chat es atendido directamente por colaboradores de la Superintendencia de Transporte, con el propósito especial de establecer un canal de comunicación directo y otorgar información certera, clara e

idónea con respecto a la normatividad actual y actividades del sector, con ocasión de la coyuntura ocasionada por el coronavirus COVID-19.

En adición, la Entidad continúa con atención en **la línea de servicio telefónico 018000915615**, donde el mayor número de llamadas van orientadas a formular consultas de PQRS, contraseña para el aplicativo VIGÍA, información sobre el retractos por viajes aéreos por el COVID-19, información general, solicitud de registros de PQRS, orientación de la consola TAUX, inmobilizaciones, registro de vigilados, orientación para el registro de información financiera de nuestros vigilados y SIPLAF entre otros.

En el **#767** Opción 3 o línea ¿Cómo conduzco? se presta atención los 7 días a la semana y las 24 horas del día, donde se reciben denuncias relacionadas con los vigilados por la Superintendencia de Transporte y obedecen a maniobras peligrosas en las vías.

### 2.2.9 Nuestras acciones frente a la contingencia COVID19

La Superintendencia de Transporte, bajo el lema la #SuperNoPara, adelantó en el marco de sus funciones, acciones tendientes a facilitar la movilidad y el transporte de alimentos e insumos para la atención a nivel nacional de la pandemia en el territorio nacional. Para tal efecto:

- Se ha hecho **presencia en ocho (8) puestos de mando unificado**, convocados por la Unidad de Gestión del Riesgo de Desastres,
- Mediante “Facebook Live”, el 17 de marzo de 2020, **se expusieron los lineamientos y acciones preventivas en materia de transporte terrestre, portuario y protección a usuarios del sector, ante la llegada del Coronavirus COVID-19**. El link de tal transmisión puede ser consultado en: <https://www.facebook.com/MintransporteColombiaoficial/videos/229766414843634/>,
- En la página web de la Superintendencia, **se publicó un banner que conduce al micrositio dispuesto en la página web del Ministerio de Salud y Protección Social sobre el Coronavirus COVID-19<sup>2</sup>**; así como el link que conduce al micrositio del Ministerio de Transporte<sup>3</sup>, relacionado con las medidas para la contención del nuevo Coronavirus COVID-19 en el sector transporte y
- De acuerdo con lo dispuesto en el decreto 482 y 569 de 2020, la Superintendencia de Transporte **es invitado permanente del Centro de Logística y Transporte**, en donde **lidera el “equipo de usuarios de transporte intermunicipal y terminales de transporte”**, donde se han realizado gestiones relacionadas con el equipo que lidera, las cuales están descritas particularmente en el apartado “actividades en transporte terrestre”.

En atención a cada modo de transporte, la Entidad ha realizado las siguientes actividades:

<sup>2</sup> <https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/index.html>

<sup>3</sup> <https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/8238/medidas-para-la-contencion-del-coronavirus/>

### 2.2.9.1 Actividades en transporte marítimo y fluvial

- La Superintendencia de Transporte expidió la Circular 03 del 4 de febrero de 2020, dirigida a las Sociedades Portuarias Marítimas y Sociedades Portuarias Fluviales con vocación marítima, informando los lineamientos y acciones preventivas a adoptar frente a las infecciones por Coronavirus COVID-19. Dicha Circular fue remitida vía correo electrónico a las Sociedades Portuarias Marítimas y a las Sociedades Portuarias Fluviales con vocación Marítima.
- El 4 de febrero de 2020, se realizó teleconferencia con la participación de 17 Sociedades Portuarias, para dar a conocer el ABECE del COVID-19 con apoyo la Dirección de Epidemiología del Ministerio de Salud, e ii) informar acerca de la expedición de la Circular No. 03 de 2020. Las Sociedades Portuarias que no participaron de la referida teleconferencia fueron contactadas para suministrar dicha información.
- Con ocasión del cambio de riesgo “moderado” a “alto” del nuevo Coronavirus COVID-19 en Colombia, el 2 de marzo de 2020, se envió una comunicación vía correo electrónico, a todas las Sociedades Portuarias recordando los protocolos y medidas que se deben tomar para prevenir la propagación del virus, contactó vía telefónica a 68 Sociedades Portuarias Marítimas y Fluviales con vocación marítima que se encuentran operando en el país, pudiendo establecer contacto efectivo con 49 instalaciones portuarias, cubriendo el 72% de los puertos que se encuentran desarrollando actividades portuarias.
- Entre el 17 y 20 de marzo de 2020 se remitió a los empresarios del sector portuario, disposiciones del Gobierno nacional expedidas con ocasión del Coronavirus COVID-19.
- Desde el 26 de febrero 2020, se han realizado 30 visitas operativas en los puertos del país con fin de hacer seguimiento a las disposiciones de la Circular expedida por la Superintendencia de Transporte, y, en consecuencia, la implementación de las medidas para fortalecer y prevenir las infecciones por el nuevo Coronavirus COVID-19, así como 12 teleconferencias con las zonas y sociedades portuarias, gremios y empresas del sector, con el fin de resolver dudas relacionadas con asuntos de competencia de la Superintendencia de Transporte.

### 2.2.9.2. Actividades en transporte terrestre

- El 14 de febrero de 2020, se remitió a las 49 terminales de transporte terrestre de transporte de pasajeros, la Circular 05 del 11 de febrero de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social. En dicha comunicación, la Superintendencia de Transporte instó a las referidas terminales tener en cuenta las directrices impartidas en la Circular, con ocasión a la situación

epidemiológica del Coronavirus COVID-19, especialmente en lo relacionado con los prestadores del servicio público y las medidas que deben adoptar para su detección temprana y atención.

- El 18 de febrero de 2020, se remitió la Circular 05 del 11 de febrero de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social a los operadores del programa de seguridad vial.
- El 12 de marzo de 2020, se remitió a las 49 terminales de transporte terrestre, gremios de terminales de transporte, gremios de empresas de transporte y plataformas de transporte, la Circular Conjunta 01 del 11 de marzo de 2020, expedida por el Ministerio de Transporte y Ministerio de Salud y Protección Social; la cual indica las directrices para prevención, detección y atención ante un caso del Coronavirus COVID-19.
- El 16 y 17 de marzo de 2020, se requirió a las 49 terminales de transporte terrestre habilitadas, información a cada una de ellas relacionada con las medidas de prevención del Coronavirus COVID-19 y solicitud de evidencias digitales y físicas de las medidas adoptadas.
- Entre el 16 y el 17 de marzo de 2020, se remitieron a asociaciones gremiales y los empresarios del sector de transporte terrestre disposiciones expedidas por el Gobierno nacional con ocasión del Coronavirus COVID-19.
- Hasta el día 23 de marzo de 2020 se realizó acompañamiento presencial en 26 Terminales de Transporte Terrestre del país de manera constante, para sensibilizar y socializar la implementación de las directrices, para prevención, detección y atención ante un caso de COVID-19.
- El 24 de marzo de 2020, se realizaron 14 visitas presenciales de verificación sobre la adopción e implementación de medidas ordenadas por la Circular 001 del 11 de marzo de 2020.
- El 24 marzo de 2020, se remitió el Decreto 457 de 2020, a las 49 Terminales de Transporte Terrestre, a las plataformas de venta de tiquetes de transporte terrestre, gremios de empresas de transporte y gremios de terminales de transporte.
- Entre el 27 de marzo al 1 de abril de 2020, se requirió a 7 alcaldías y gobernaciones, solicitando la adopción de las medidas dentro de su competencia para garantizar el cumplimiento de los decretos 457 de 2020 y 482 de 2020, especialmente que se permita la operación de las terminales de transporte terrestre a fin de que se preste el servicio público de transporte a las personas dentro de situaciones exceptuadas.
- El 29 de marzo de 2020 el Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Transporte se reunieron con las 49 terminales de transporte terrestre, en donde

se informó sobre el “Esquema de Operación de las Terminales de transporte terrestre durante el término del Aislamiento Preventivo Obligatorio” aprobado por el Centro de Logística y Transporte, el cual fue remitido el 30 de marzo de 2020 al tiempo que se asignó un vocero de la Superintendencia a cada una de las terminales, con el fin de hacer acompañamiento constante a sus solicitudes operativas.

- A partir del 30 de marzo de 2020, la Superintendencia de Transporte está realizando seguimiento diario a las terminales de transporte terrestre, sobre (i) la movilización de pasajeros de conformidad con las excepciones contempladas por los Decretos 457 y 531 de 2020, (ii) la fijación de la línea de atención telefónica de manera visible para los usuarios, (iii) la verificación de los canales de comunicación alternos que fueron designados por las Terminales de Transporte Terrestre para suministrar información en tiempo real a los usuarios.
- El 30 de marzo de 2020, se habilitó un correo electrónico denominado *terminalestransportec19@supertransporte.gov.co.*, para que las Terminales de Transporte Terrestre, remitan un informe diario en el cual reporten la operación del día anterior y pongan en conocimiento de esta entidad las solicitudes de servicios recibidas.
- Entre el 30 de marzo y 3 de abril de 2020, se realizó seguimiento telefónico a las 49 terminales de transporte terrestre con el fin de hacer acompañamiento, conocer dudas e inquietudes de la operación, recordarles la remisión de la información diaria al correo designado para tal fin y conocer las líneas de atención habilitadas para suministrar información en tiempo real a los usuarios del servicio de transporte. Asimismo, les fue remitida la Circular Externa del 2 de abril de 2020 expedida por el Ministerio de Transporte, relacionada con la implementación de los Decretos 457 y 482 de 2020.
- El 6 de abril de 2020, se formularon requerimientos de información a las terminales de transporte terrestre, con el fin de conocer el número de usuarios atendidos a través de sus líneas de atención, las preguntas frecuentes de los usuarios y recordando el cumplimiento de las obligaciones en materia de información a los usuarios.
- El 6 de abril de 2020, la Superintendencia de Transporte dispuso en su página web, un link que contiene un listado de las empresas habilitadas en transporte automotor especial, para que sea consultada por los usuarios autorizados para movilizarse, como alternativa de desplazamiento y el documento “Medios de Atención y Comunicación Terminales de Transporte” en donde se encuentran las líneas de atención telefónica de las Terminales de Transporte Terrestre.
- El 11 abril de 2020 se remitió a las 49 Terminales de Transporte Terrestre de pasajeros, el Decreto 531 de 2020 y la Circular Conjunta 004 del 9 de abril de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de

Trabajo y Ministerio de Transporte, sobre las medidas preventivas y de mitigación para contener la infección respiratoria aguda por COVID-19.

- El 11 de abril del 2020, la Superintendencia de Transporte expidió la Circular 04 de 2020, que tiene por objeto conminar a las empresas de servicio especial al cumplimiento de la normatividad existente para prestar el servicio de transporte en esta modalidad, durante el aislamiento preventivo obligatorio y dispone de un espacio para que los usuarios exceptuados consulten las empresas habilitadas en esta modalidad, como alternativa de transporte.
- Entre el 12 y 13 de abril del 2020, se remitió por correo electrónico a las agremiaciones de servicio público de transporte especial a 49 terminales de transporte y a 1200 empresas de transporte automotor especial, la Circular 04 de 2020 de la Superintendencia de Transporte.
- El equipo de la Superintendencia de Transporte ha participado en conversaciones constantes lideradas por el Ministerio de Transporte con los Secretarios de Movilidad, en torno a la prestación del servicio público de transporte en cumplimiento del marco normativo que las regula. Por medio de teleconferencias se han llevado a cabo las reuniones que buscan identificar los asuntos, problemáticas y preguntas, que se presentan en el marco de la emergencia, para de esta manera, dar soluciones a las mismas efectivamente.
- El 16 de abril de 2020 la Superintendencia de Transporte remitió a las plataformas de venta de tiquetes por internet, los Decretos 569 y 557 de 2020.
- El 17 de abril de 2020, la Superintendencia de Transporte capacitó virtualmente a las 49 terminales de transporte sobre los lineamientos para su operación y atención a usuarios.

#### **2.2.9.3. Actividades en cables aerosuspendidos**

- El 17 de marzo de 2020, la Superintendencia de Transporte remitió comunicación a 9 operadores de sistema de transporte por cable, destacando las recomendaciones del Gobierno Nacional en materia de prevención del Coronavirus COVID-19 y adjuntando las disposiciones expedidas sobre el particular.
- El 8 de abril de 2020, se requirió a las empresas que prestan servicio público de transporte masivo por cable, para conocer el estado de la operación.

#### **2.2.9.4. Actividades en transporte aéreo**

- El 16 de marzo de 2020, la Superintendencia de Transporte realizó reunión con las aerolíneas que operan en el país, con el fin de socializar las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional con ocasión del Coronavirus COVID-19.

- El 16 y 24 de marzo de 2020 y el 16 de abril de 2020 remitió a 29 aerolíneas, a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo – IATA, por sus siglas en inglés – y Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO –, como gremios del sector las instrucciones impartidas por diferentes autoridades, relacionadas con la difusión, información y socialización de las medidas que se deben acatar para evitar la propagación de la pandemia Coronavirus COVID -19.
- Hasta el día 24 de marzo de 2020 la Superintendencia de Transporte realizó acompañamiento presencial en 26 aeropuertos del país de manera constante para sensibilizar y socializar la implementación de las directrices para la prevención, detección y atención ante un caso de COVID-19.
- A la fecha, la Superintendencia de Transporte realiza presencia y acompañamiento constante a usuarios de vuelos internacionales de carácter humanitario en el Aeropuerto Internacional El Dorado por parte de personal de la Superintendencia de Transporte.

**2.2.9.5. Actividades en Concesiones e Infraestructura**

- El 16 y 17 de marzo, la Superintendencia de Transporte remitió, mediante comunicación escrita, a 53 concesionarios carreteros (administradores de 53 infraestructuras), 7 concesionarios aeroportuarios (administradores de 17 infraestructuras), y 2 operadores férreos de pasajeros las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional con ocasión del coronavirus COVID-19.



Icono	Descripción	Cantidad
Carretera	Infraestructuras carreteras	231
Aeropuerto	Infraestructuras aeroportuarias	173
Estación	Infraestructuras ferroviarias	114
Autobús	Operadores de autobuses	366
Camión	Operadores de camiones	1887
Tranvía	Operadores de tranvías	146
Autobús urbano	Operadores de autobuses urbanos	4

- El 18 de marzo de 2020, se formuló requerimiento a 17 aeropuertos concesionados que actualmente funcionan en el país, solicitando el cumplimiento de las directrices trazadas por el Gobierno Nacional para la prevención, detección, atención y contención de la propagación del COVID-19, destacando que, deberán i) designar un Oficial de Cumplimiento ; ii) verificar la permanentemente aplicación de las disposiciones remitidas, y iii) dar lineamientos de corto plazo – inmediato – para subsanar las deficiencias y/o ausencias encontradas, para lo cual, se adjuntó un formulario técnico para el buen desarrollo de su función.
- El 19 de marzo de 2020, la Superintendencia de Transporte formuló 6 requerimientos a 46 infraestructuras no concesionadas, particularmente, solicitando información sobre las medidas adoptadas para dar cumplimiento a las medidas de prevención y contención, nombramiento del oficial de

cumplimiento, verificación periódica cada 6 horas y reportes diarios de mantenimiento y adopción de las medidas.

- El 24 y 25 de marzo de 2020, la Superintendencia de Transporte remitió 934 comunicaciones por correo electrónico a sus vigilados, adjuntando directrices del Gobierno Nacional para contención del COVID- 19.
- El 28 de marzo de 2020, se formuló requerimiento de información a 52 infraestructuras carreteras concesionadas respecto de la adopción de medidas para dar cumplimiento a los protocolos de prevención y contención, nombramiento del oficial de cumplimiento, verificación periódica cada 6 horas y reportes diarios de mantenimiento y adopción de las medidas.
- El 1 de abril de 2020, la Superintendencia de Transporte formuló 51 requerimientos de información a operadores férreos, respecto de las medidas adoptadas para dar cumplimiento a las medidas de prevención y contención, nombramiento del oficial de cumplimiento y verificación periódica cada 6 horas y reportes diarios de mantenimiento y adopción de las medidas.
- El 2 de abril de 2020, se realizaron 51 llamadas telefónicas a 51 infraestructuras carreteras concesionadas, con el fin de verificar el cumplimiento del Decreto 482 de 2020 y recopilar información sobre la aplicación de las medidas.
- El 3 de abril de 2020, se formuló requerimiento a 16 aeródromos con operación comercial a cargo de entes territoriales, con el propósito de verificar la adopción de las medidas de prevención y contención del COVID-19, la verificación periódica cada 6 horas y reportes diarios de mantenimiento y adopción de las medidas.
- El 4 de abril de 2020, se requirió a 37 puntos y/o infraestructuras utilizadas para el embarque y desembarque de pasajeros para el transporte intermunicipal, con el fin de obtener Información sobre las medidas adoptadas para dar cumplimiento a las medidas de prevención, contención y mitigación del COVID-19.
- El 4 y 9 de abril de 2020 la Superintendencia de Transporte remitió por correo electrónico a 246 vigilados en materia de concesiones e infraestructura, instrucciones del Gobierno nacional relacionadas con el COVID-19, de interés para su operación.

### **3. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS**

A continuación, se presenta el detalle pormenorizado sobre la situación de los recursos materiales y financieros, desde octubre de 2018 hasta abril de 2020:

**3.1 RECURSOS FINANCIEROS**

Concepto	Valor (Millones de Pesos)		
	2018 (1 de octubre a 31 de diciembre)	2019 (1 de enero a 31 de diciembre)	2020 (1 de enero al 20 de abril)
Activo Total	238.325	266.266	Resolución No. 079 del 30 de marzo de 2020, se prorroga el plazo indicado en el artículo 16 de la Resolución No. 706 de 2016.
*Corriente	174.085	173.369	
*No corriente	64.241	92.897	
Pasivo Total	32.165	76.565	
*Corriente	32.165	76.565	
*No corriente	0	0	
<b>Patrimonio</b>	<b>206.160</b>	<b>189.701</b>	

Fuente: Dirección Financiera

**3.2 BIENES MUEBLES E INMUEBLES**

Concepto	Valor (Millones de Pesos)		
	2018 (1 de octubre a 31 de diciembre)	2019 (1 de enero a 31 de diciembre)	2020 (1 de enero a 20 de abril)
Terrenos	0	0	Resolución No. 079 del 30 de marzo de 2020, se prorroga el plazo indicado en el artículo 16 de la Resolución No. 706 de 2016
Edificaciones	0	0	
Construcciones en Curso	0	0	
Maquinaria y Equipo	331	331	
Equipo de Transporte, Tracción y Elevación	338	338	
Equipo de Comunicación y Computación	4.131	6.963	
Muebles, y Enseres y Equipo de Oficina	40	490	
Bienes Muebles en Bodega	0	0	
Redes, Líneas y Cables	0	0	
Planta, Ductos y Túneles	0	0	
Otros Conceptos	0	0	
<b>Depreciación</b>	<b>-2.698</b>	<b>-4158</b>	

Fuente: Dirección Financiera

**3.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**
**3.3.1 Ingresos**

Concepto	Valor (Millones de Pesos)								
	2018 (1 de octubre al 31 de diciembre)			2019 (1 de enero al 31 de diciembre)			2020 (1 de enero al 20 de abril)		
	Presupue- stado	Recauda- do	% de recaudo	Presupue- stado	Recauda- do	% de recaudo	Presupue- stado	Recaudo	% de recaudo
<b>Aportes de Nación</b>									
<b>Recursos Propios</b>	38.639	1.893	4.9%	43.066	55.339	128.5%	52.303		
<b>Otros Conceptos</b>		5.173			8.531			1.622	

Fuente: Dirección Financiera

Es de resaltar que a partir del cuarto trimestre del año 2018, el entonces Grupo de Financiera, hoy Dirección Financiera de la Superintendencia de Transporte, con colaboración del Grupo de Apoyo a la Gestión- SIS, inició un proceso de cobro exhaustivo basado en que por medio de las líneas telefónicas dispuestas por la Entidad se informaba oportunamente, entre otras cosas, cuál era el estado, los plazos, formas y medios de pago que tenían los supervisados para cancelar cada una de las obligaciones a su cargo. Siendo así, y considerando que para dicho periodo se realizaron más de 13.000 llamadas, **se advierte que se logró un recaudo por todo concepto equivalente a \$7.066 millones.**

De ese modo, se resalta que en comparación con otras vigencias, **para el año 2019 la Superintendencia de Transporte logró un porcentaje del recaudo equivalente al 128.5%**, siendo así que, por concepto de Contribución Especial de Vigilancia, se logró un **recaudo total de \$55.339 millones**, lo que posible gracias a las diversas acciones que se implementaron en la referida vigencia, destacándose entre otras (1) la identificación del universo de los sujetos sometidos a vigilancia, inspección y control; (2) la puesta en marcha de la metodología de cobro guiada a la reiteración del pago dentro de las fechas establecidas a los vigilados Pareto; (3) la aplicación de nuevas estrategias de comunicación; (4) el fortalecimiento de las campañas de cobro persuasivo; y (5) la revisión de la información financiera reportada por los sujetos vigilados.

Así mismo se evidencia que por concepto de otras obligaciones tales como Multas Administrativas, Tasa de Vigilancia, Contribución Especial de Vigilancia de vigencias anteriores y fotocopias se **alcanzó el monto de \$8.531 millones.**

De esa manera, para el primer trimestre del año 2020, además de continuar con el cobro de las obligaciones por medios electrónicos o líneas telefónicas, se expidió de forma masiva a través de actos administrativos, la liquidación oficial de la Contribución Especial de Vigilancia de la vigencia 2018 de aquellos supervisados pendientes por el pago de la misma; lo que ha generado hasta el momento, un recaudo significativo, **pues al corte de fecha 20 de abril de 2020, se ha logrado un recaudo por todo concepto de \$1.622 millones.**

**3.3.2 Gastos**

Concepto	VALOR (Millones de Pesos)								
	2018 (1 de octubre a 31 de diciembre)			2019 (1 de enero a 31 de diciembre)			2020 (1 de enero a 20 de abril)		
	Presupuestado	Ejecutado	% de ejecución	Presupuestado	Ejecutado	% de ejecución	Presupuestado	Ejecutado	% de ejecución
<b>Funcionamiento</b>	24.987	4.645	18,6%	25.767	23.023	89,3%	36.526	11.377	31,1%
<b>Inversión</b>	13.653	2.258	16,5%	17.300	15.274	88,3%	15.777	4.155	26,3%
<b>Otros</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Dirección Financiera

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.

En la **vigencia 2019**, se realizó la gestión ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público **para trasladar los recursos necesarios para el financiamiento** de la planta de personal establecida mediante el Decreto 2410 de 2018.

Igualmente, se realizaron **los trámites pertinentes** ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación, **para contar con el presupuesto necesario para financiar la planta y la modificación establecida en el Decreto 2403 de 2019**, así como las necesidades que se atienden por gastos de funcionamiento para la vigencia 2020, dando cumplimiento a las funciones asignadas mediante la Ley 1955 de 2019, sobre protección de usuarios del modo de transporte aéreo. De esta manera, se realizó una recomposición del presupuesto de la Superintendencia de Transporte en el proyecto de Ley del Presupuesto General de la Nación 2020, en la cual se redujo un valor de \$4.308 millones en el presupuesto de inversión y se aumentó el mismo monto en el presupuesto de funcionamiento. Así, la Entidad cuenta con un mayor presupuesto en la vigencia 2020 que le permite

atender el financiamiento de los nuevos cargos creados, así como los gastos derivados del aumento de la planta.

De otra parte, **se realizó una solicitud de vigencias futuras por \$6.753 millones** para garantizar la continuidad del arrendamiento de la nueva sede de la entidad hasta el 31 de julio de 2022, la cual fue aprobada por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional.

#### 4. PLANTA DE PERSONAL

De acuerdo con los resultados del rediseño institucional realizado a través de los Decretos 2409 de 2018 y 2402 de 2019, se tiene lo siguiente:

Tipo de vinculación	Planta de Personal			
	Corte a 2/10/18	Corte a 31/12/18	Corte a 31/12/19	Corte a 20/04/20
Carrera Adtva	46	46	46	46
Provisionalidad	70	70	168	202
LNR	20	20	29	32
<b>Totales</b>	<b>136</b>	<b>136</b>	<b>243</b>	<b>280</b>

Fuente: Secretaría General – Grupo de Talento Humano

#### 5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS

Dentro de los principales programas y proyectos desarrollados por la Superintendencia de Transporte se encuentra:

##### 5.1 RENOVACIÓN INSTITUCIONAL

De acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico adelantado, se evidenció que la Superintendencia **contaba con una planta de personal incipiente** (136 personas), lo que tenía un impacto directo en el cumplimiento de la totalidad de las funciones que legalmente tiene a su cargo. En este sentido, **se hacía necesario desarrollar estrategias que contribuyeran al fortalecimiento de la entidad**, modificando la estructura que se encontraba vigente en ese momento y ajustando la planta de personal, de tal manera que su operación se enfocara de forma más eficiente, eficaz y oportuna en una supervisión preventiva.

A partir de esta renovación, se buscó **enfocar los esfuerzos misionales en estructurar la operación en una supervisión preventiva**, que no solamente estuviera centrada en la prestación del servicio de transporte y su infraestructura, sino que también propenda por la **protección de los derechos de los usuarios del sector transporte**, promoviendo la eliminación de fallas del mercado y el crecimiento económico, aportando así en la construcción de un sector que responda a las necesidades de los usuarios y fomente la generación de valor agregado en la prestación del servicio público de transporte y su infraestructura; **que entregue un aporte real a la sociedad mediante sus productos, servicios y su cobertura.**

De acuerdo con lo anterior, la Superintendencia estableció **un plan de trabajo a costo cero**, de acuerdo con la Directiva 06 de 2012 y la Directiva 09 de 2018, que incluyó el desarrollo total del estudio técnico, **creando 107 cargos que mejoran el nivel profesional de la Superintendencia de Transporte.**

Con el **Decreto 2409 de 2018, la Superintendencia de Transporte hizo realidad la renovación**, con el propósito especial de conseguir fortalecimiento institucional bajo los principios de legalidad, equidad y emprendimiento, enfocando el ejercicio de supervisión del servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura, por una Colombia conectada, incluyente y competitiva, buscando la transparencia en la prestación del servicio. Dicha renovación también trajo como consecuencia **la creación de la delegatura para la protección a usuarios del sector transporte**, dependencia a través de la cual la Superintendencia de Transporte materializa el ejercicio de sus funciones en esta materia.

En esta misma vía, otro logro que afianza y fortalece la protección a los usuarios del sector, como ya se mencionó, **fue la asignación de las funciones en materia de protección a los usuarios del sector aéreo**, por la Ley 1955 del 25 de mayo de 2019, lo que trajo consigo el fortalecimiento de la Delegatura para la Protección a Usuarios del Sector Transporte con la expedición del Decreto 2402 de 2019, que modificó la estructura de la Superintendencia de Transporte **creando la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte** y permitió la creación de 37 cargos destinados para la atención de estas nuevas funciones, conformando una planta de personal de 280 funcionarios.

Denominación del cargo	Antes	Actual
	No. cargos	No. cargos
Nivel Directivo	6	18
Nivel Asesor	15	15
Nivel Profesional	61	186
Nivel Técnico	21	27
Nivel Asistencial	33	34
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>280</b>

Fuente: Estudios Técnicos. Oficina Asesora de Planeación

## 5.2 FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO

De acuerdo con el desarrollo del proceso de evaluación de Infraestructura TI adelantado en la Superintendencia de Transporte y la infraestructura existente en 2018, basados en el estudio técnico de la situación encontrada, el dimensionamiento a futuro de la entidad, los estudios de mercado correspondientes y, como resultado del mismo, la Entidad **se propuso consolidar la evaluación de la implementación de un modelo de hiper-convergencia en la infraestructura de hardware**, el cual permitirá tener una base reducida de nodos con tecnología de punta y con la posibilidad de escalabilidad de recursos y administración centralizada, **preparando**

**a la entidad para tener un sistema central robusto, que permita grandes volúmenes de información, disponibilidad y transaccionalidad con aseguramiento de la información** bajo plataforma VMware líder de la industria en virtualización de forma nativa.

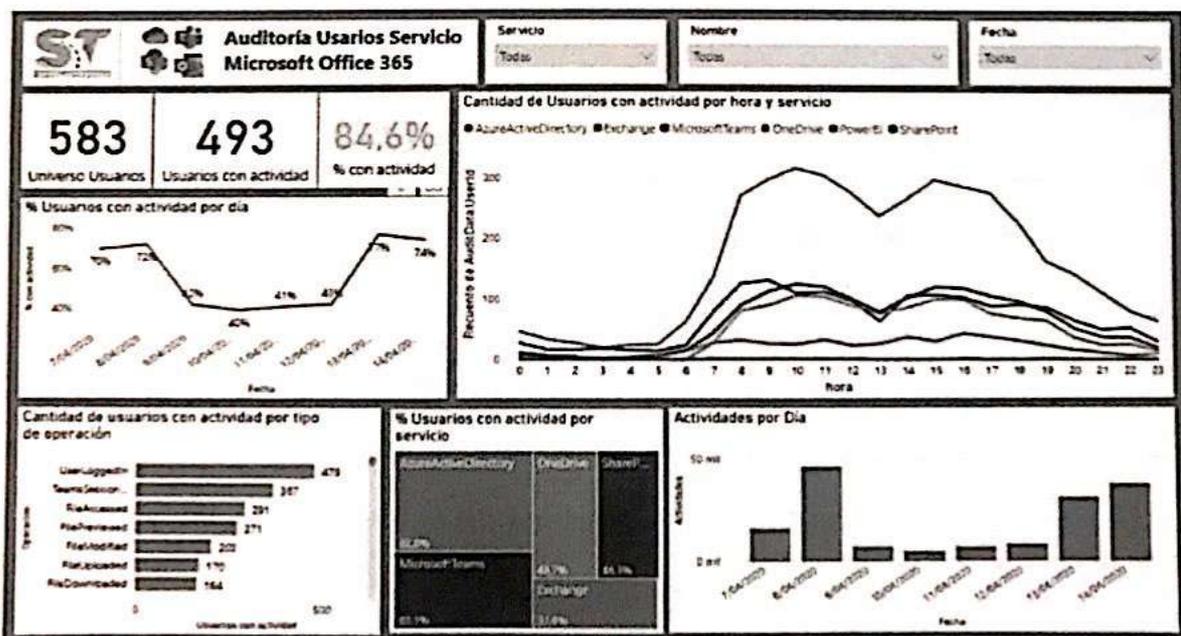
La Superintendencia de Transporte ha venido realizando esfuerzos para el mejoramiento y optimización de la plataforma tecnológica, **entre los que se resaltan:**

- **Creación de la Oficina de Tecnologías de la información y las comunicaciones** a través del Decreto 2409 de 2018.
- 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. **Se realizaron actividades 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.
- Con la adquisición en el 2019 de la solución de Seguridad perimetral, en el primer trimestre de la vigencia 2020, **se realizó el afinamiento de la configuración del firewall y equipos de seguridad**, con el fin de proteger la infraestructura Tecnológica de la Supertransporte, generando reglas de navegación, implementación de la red Virtual Private Network- VPN, filtrado de contenidos y catalogación de grupos de navegación de acuerdo con los roles definidos en la entidad.
- De acuerdo con los lineamientos del decreto 531 de 2020, por el cual se imparten instrucciones **en virtud de la emergencia sanitaria por el COVID-19** y lo establecido en la directiva Presidencial 02 por la cual se definen las medidas para atender la contingencia generada por el COVID-19, a partir del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, **se implementaron acciones encaminadas a ofrecer herramientas ofimáticas y colaboración que permitieran el trabajo en casa de manera eficiente, ágil y con los estándares de seguridad adecuados.**
- Frente a la plataforma Office 365 implementada para la entidad, **se configuraron reglas y backups para el correo electrónico y la trazabilidad de**

**acciones para los mensajes y buzones de correo asignados a los usuarios**, enfocados a mantener la seguridad de la información que se gestiona y tramita en la entidad. Adicionalmente se realizó un assesment que permitió a la entidad establecer las oportunidades de mejora y remediar problemas de la solución implementada en la entidad a nivel de herramientas de colaboración y comunicaciones de la entidad bajo la plataforma Microsoft. **Se implementó la herramienta TEAMS para la realización de reuniones virtuales, videollamadas y compartir presentaciones en tiempo real.**

También se **implementaron herramientas de colaboración y trabajo en equipo** como OneDrive y Sharepoint para la gestión de documentos en línea y como repositorios de información. Para esto se realizaron capacitaciones en línea por los integrantes de la OTIC, para explicar a los funcionarios y contratistas de la entidad sobre el manejo de estas aplicaciones y las funcionalidades que podrían utilizar para facilitar las actividades laborales durante esta contingencia, siendo esta herramienta la autorizada por la entidad como medio de colaboración.

- Así mismo, a través del Soporte Premier de Microsoft, se realizaron capacitaciones en línea sobre herramientas adicionales y acompañamiento en el proceso de transición para el uso de la **plataforma Office 365, que implementó la Supertransporte**. Adicionalmente, se desarrolló un tablero de control para realizar auditoria al uso de Office 365 que permite obtener información de uso por día, horas, actividad por tipo de operación, actividad por servicio.



Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

- De igual forma, enmarcados en la Política de Seguridad de la entidad, se generó la **creación de VPNs** para los funcionarios y contratistas, **con el objetivo de brindar un canal seguro para la gestión de información en Sistema ORFEO y VIGIA**, la consulta de información en los servidores de la entidad y el trabajo remoto.

**Acorde a los lineamientos de la Política de Gobierno Digital** del MINTIC, la OTIC generó acciones para fortalecer la arquitectura de TI, la seguridad y privacidad de la información y la implementación de servicios Ciudadanos digitales, así como **ejecución de actividades en los desarrollos generados en la entidad que incluyeron lo descrito en el marco de interoperabilidad del estado colombiano**, para facilitar el intercambio seguro y eficiente de la información donde se destacan:

**Sistema TEMIS SGL (Sistema de Gestión Legal):**

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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de expedientes (IUIITS).</li> <li>• Asignación y gestión del proceso de revisión de expedientes del grupo de IUIITS de acuerdo al fallo del Consejo de Estado.</li> <li>• Creación semiautomática de los proyectos de resolución.</li> <li>• Consulta de la información contenida en los sistemas de información de la Entidad (Vigía y Orfeo).</li> </ul>
2	Esta fase está en desarrollo e incorpora: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de documentos inteligentes.</li> <li>• Parametrización en tres procesos para facilitar el uso y maximizar las posibilidades de personalización para cada documento que se desea crear en el sistema.</li> <li>• Incorporación de una interfaz documental para complementar la gestión que deben hacer los funcionarios, controlando la edición de los proyectos de resolución generados.</li> <li>• El repositorio de archivos será accesible únicamente a través del sistema TEMIS SGL, elemento clave en la seguridad de la información.</li> <li>• Se encuentra en desarrollo el módulo de Visitas de Inspección, el cual está soportando el Proyecto SETA</li> </ul>

*Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*

**Centro de Interoperabilidad:**

Se inició 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.
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 interoperabilidad de las Terminales de Transporte:**

Se desarrolló la aplicación para recibir la información desde los terminales de transporte, 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%**.



## FORMATO INFORME DE CULMINACIÓN DE LA GESTIÓN

- **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.**

Para apoyar la transformación Digital en la Superintendencia, se implementaron soluciones de análisis de información y analítica de datos para apoyar la generación de informes y datos estadísticos para el sector Transporte. Es así como, con la implementación de Power BI y el software ArGis, **la entidad ha implementado tableros de control y módulos de consulta** basados en Inteligencia de Negocio, Analítica y Sistemas de Gestión Geográfica, como herramientas tecnológicas para la visualización de los datos e indicadores generados para el seguimiento de terminales de Transporte, estadísticas de Centros de Diagnóstico Automotriz – CDA y reportes de Supervisión especial objetiva de temporada alta en la concesiones carreteras del país. **A nivel de Georeferenciación, se generaron reportes dinámicos de estadísticas de Peajes en el territorio colombiano**, entre otros reportes dinámicos gestionados a través de estas herramientas.

### **5.3 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.

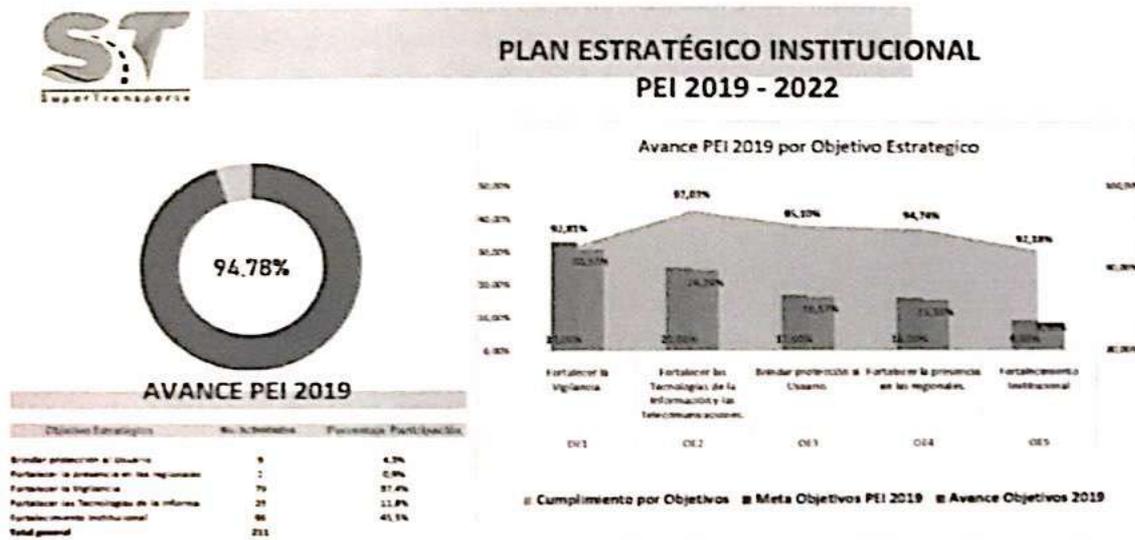
**5.3.1. Vigencia 2019**

Luego del proceso de renovación de la Superintendencia de Transporte adelantado en diciembre de 2018, **la entidad requería gestionar cambios sustanciales en la manera como había concebido estos instrumentos (PAI/PEI).**

Así las cosas, la Superintendencia **emprendió la transformación de la herramienta de seguimiento**, mediante la administración de la información de manera más amigable y que 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 Oficina Asesora de Planeación, **se identificó la necesidad de contar con un quinto objetivo estratégico llamado “Fortalecimiento Institucional”,** y de esta manera se migraron metas producto que anteriormente se encontraban vinculadas 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**:

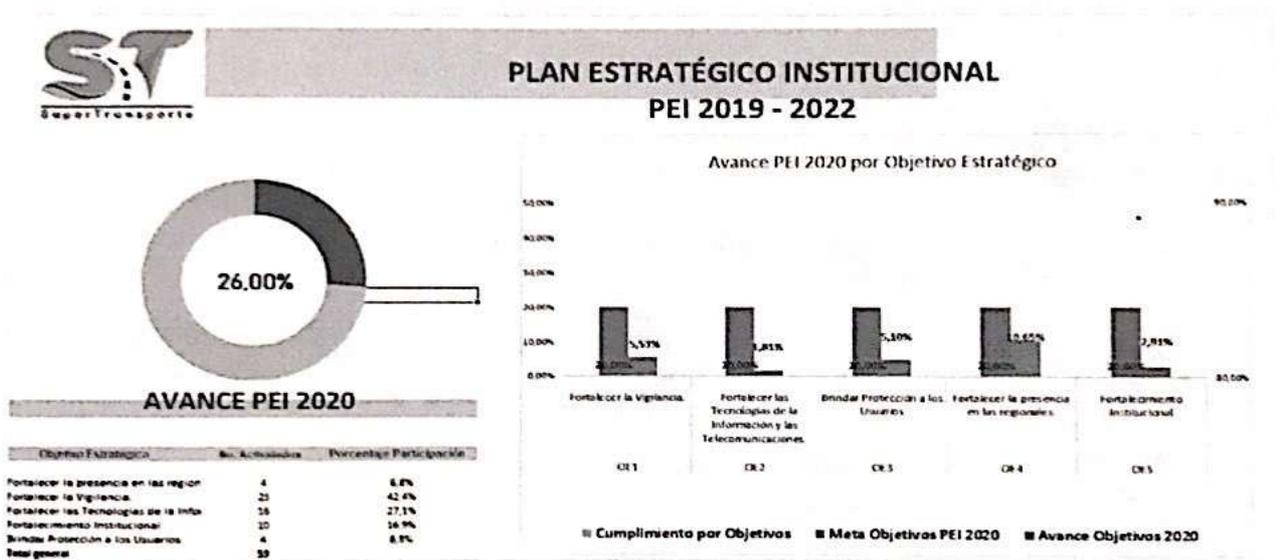


Fuente: Oficina Asesora de Planeación

5.3.2. Vigencia 2020

En el presente año **con la contingencia originada por el COVID-19 la Entidad ha volcado sus esfuerzos en hacer frente y mitigar la emergencia.** De acuerdo con las actividades de validación adelantadas desde la Oficina Asesora de Planeación, se identificó que para el primer trimestre teniendo presente la baja ejecución del Plan anual de Adquisiciones (Contratación) y el impacto que esto ha generado para adelantar actividades que involucran el objeto misional de la entidad *in situ*, se ha reducido los avances proyectados para el periodo, tan **solo permitieron generar un cumplimiento del PEI un 26% y un 32,79% en el cumplimiento de la gestión por dependencias al corte.**

A continuación, se relaciona el estado de avance de los planes de acción formulados para la vigencia 2020:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

5.4 PROYECTOS DE INVERSIÓN

La Superintendencia de Transporte cuenta con dos proyectos que presentan los siguientes resultados:

**5.4.1. Proyecto de inversión: Mejoramiento de la Gestión y Capacidad Institucional para la Supervisión Integral a los Vigilados a Nivel Nacional CÓDIGO BPIN: 2018011000653**

**Objetivo:** Aumentar la eficiencia y calidad en la gestión de los procesos de apoyo de la Supertransporte.

**Problema:** Baja gestión y capacidad institucional para apoyar la supervisión integral a los vigilados.

**Descripción:** Para la consecución del fortalecimiento del modelo de gestión, la suficiencia de la infraestructura tecnológica, el aumento de la calidad de la infraestructura física y de dotación mobiliaria, se requiere desarrollar los siguientes elementos técnicos por cada uno de los ejes de la alternativa: Para el eje de fortalecimiento del modelo de gestión, se requiere documentar, implementar y asegurar los procesos y procedimientos de apoyo de la entidad, además de la realización del estudio e implementación del Rediseño Institucional por medio del recurso humano calificado para tal fin. Con respecto al eje de mejoramiento de la Arquitectura tecnológica, la entidad debe focalizarse en el desarrollo, optimización y/o adquisición de software, contando con servicios de apoyo para la definición de estudios tecnológicos o consultorías informáticas, la adquisición de hardware, la repontecialización de la plataforma y el mantenimiento de la infraestructura tecnológica. Finalmente, la entidad debe aumentar la calidad de infraestructura física y de dotación mobiliaria, identificando las necesidades de adecuación y de equipamiento, para la posterior elaboración y ejecución del Plan de Adecuación y de adquisición de muebles y enseres de las sedes, la adquisición de insumos, la realización de interventoría y/o supervisión y la coordinación de las actividades previstas en el proyecto.

**Ejecución del Presupuesto de Inversión:**

A continuación, se presenta la ejecución de los recursos de inversión asignados al proyecto por cada vigencia:

Vigencia	Apropiación Vigente	Compromisos	Obligaciones	% Cumplimiento
2019	\$6.300.000.000	\$5.566.525.532	\$5.376.251.932	96.58%
Marzo 31 2020	\$7.725.000.000	\$644.716.760	\$137.014.315	20.78%

Principales Logros:

- Se realizó la **adquisición de herramientas tecnológicas** con las cuales se han venido optimizando los procesos de la Entidad, mejorando la generación de información y el análisis de los datos.
- 100% de **ejecución en la suscripción de contratación** de servicios de apoyo.
- **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.
- Desarrollo e implementación de **TEMIS SGL (Sistema de Gestión Legal)**, es el sistema único de trámites
- Contratación de profesionales **expertos en el diseño y documentación de procesos**, para la construcción de la nueva cadena de valor.

**5.4.2 Proyecto de inversión: Fortalecimiento a la Supervisión Integral a los Vigilados a Nivel Nacional - CÓDIGO BPIN: 2018011000655**

**Objetivo:** Fortalecer la Vigilancia, Inspección y Control a los vigilados por parte de la Superintendencia de Transporte.

**Problema:** Debilidades en la vigilancia, inspección y control a los sujetos de supervisión de la Superintendencia de Transporte.

**Descripción:** La Superintendencia de Transporte debe fortalecerse como una entidad técnica de vigilancia, inspección y control, con un enfoque predictivo, preventivo y de formalización, para lo cual es necesario desarrollar instrumentos, estudios y metodologías que contribuyan al fortalecimiento del ejercicio de supervisión, de acuerdo con las funciones descritas en los Decretos 2409 de 2018 y 2402 de 2019. Es así, que se requiere fortalecer la gestión de los procesos de auditoría y control de los vigilados y adelantar las investigaciones administrativas conforme a la normatividad vigente, evitando caducidades. Llevando a cabo la adecuación, suministro y dotación del Centro de Control de Monitoreo de Actividades de Transporte para la identificación, revisión, análisis, procesamiento y divulgación de la información del Sector; para así, diagnosticar, diseñar, implementar, evaluar, socializar y divulgar políticas, metodologías, instrumentos y estudios; logrando un óptimo diseño, planeación y realización de las acciones de auditoría y control, que generen unos informes de auditoría que permitan diseñar, realizar, sistematizar y tercerizar los procesos de investigación. Por otro lado, para la atención al ciudadano, es importante ejercerla mediante las metodologías y herramientas técnicas que permitan adoptar adecuadamente el Modelo de gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano definida por el gobierno nacional.

**Ejecución del Presupuesto de Inversión:**

A continuación, se presenta la ejecución de los recursos de inversión asignados al proyecto por cada vigencia:

<b>Vigencia</b>	<b>Apropiación Vigente</b>	<b>Compromisos</b>	<b>Obligaciones</b>	<b>% Cumplimiento</b>
<b>2019</b>	\$11.000.000.000	\$9.707.054.975	\$8.090.510.214	<b>83.35%</b>
<b>Marzo 31 2020</b>	\$8.052.000.000	\$3.494.522.730	\$817.262.052	<b>23.13%</b>

**Principales Logros:**

- Contratación de personal para el **fortalecimiento regional**.
- Contratación de personal para la atención del plan de contingencia para la **gestión de los 60.000 procesos objeto del concepto proferido por el Consejo de Estado**.
- **Ejecución** del Programa para Supervisión en Temporada Alta – **SETA**.
- **Desarrollo** del programa para la **Evaluación de Sectores Críticos de Accidentalidad**.
- Desarrollo de la **campaña “Transporte marítimo y fluvial + formalización”**.

- Fortalecimiento del ejercicio de supervisión.
- Fortalecimiento del Centro de Interoperabilidad.

6. CONTRATACIÓN

A continuación, se presentan el número de contratos y/o convenios en proceso y ejecutados de acuerdo con los objetos contractuales y modalidades de contratación desde octubre 2018 hasta abril 2020:

Vigencia	Modalidad de contratación	Objetos contractuales	No. de contratos en proceso	No. de contratos ejecutados	Valor total (millones de pesos)
<b>2018</b> 1 de octubre a 31 de diciembre	Contratación Directa	Prestación de Servicios Profesionales y Apoyo a la Gestión	0	37	<b>\$310.062.332</b>
	Selección Abreviada Mínima Cuantía	Bienes y Servicios para el normal funcionamiento de la entidad	0	2	<b>\$1.598.910.274</b>
	Selección Abreviada por Acuerdo Marco de Precios	Bienes y Servicios para el normal funcionamiento de la entidad	1	3	<b>\$1.443.507.638</b>
<b>2019</b> 1 de enero a 31 de diciembre	Contratación Directa	Prestación de Servicios Profesionales y Apoyo a la Gestión	0	702	<b>\$16.367.947.425</b>
	Selección Abreviada Mínima Cuantía	Bienes y Servicios para el normal funcionamiento de la entidad	0	11	<b>\$127.226.589</b>
	Selección Abreviada Menor Cuantía	Bienes y Servicios para el normal funcionamiento de la entidad	0	3	<b>\$494.110.240</b>
	Selección Abreviada Subasta Inversa	Bienes y Servicios para el normal	0	7	<b>\$1.846.753.159</b>

<b>Vigencia</b>	<b>Modalidad de contratación</b>	<b>Objetos contractuales</b>	<b>No. de contratos en proceso</b>	<b>No. de contratos ejecutados</b>	<b>Valor total (millones de pesos)</b>
		funcionamiento de la entidad			
	Convenio Interadministrativo	Aunar esfuerzos entre la UNP y la Superintendencia de Transporte, que permitan garantizar la adecuada protección de la Superintendente y delegados.	0	2	<b>\$270.679.757</b>
	Contratos Interadministrativos	Capacitaciones, herramientas metodológicas, Compensar, entre otras	0	5	<b>\$2.216.187.236</b>
	Concurso de Méritos	Contratar el servicio de intermediación de seguros.	1	1	<b>\$0</b>
	Selección Abreviada por Acuerdo Marco de Precios	Bienes y Servicios para el normal funcionamiento de la entidad	3	22	<b>\$1.902.147.223</b>
	Convenios	Convenios con universidades para prácticas profesionales	3	3	<b>\$0</b>
<b>2020</b> 1 de enero a 20 de abril	Contratación Directa	Prestación de Servicios Profesionales y Apoyo a la Gestión	215	9	<b>\$6.707.896.287</b>
	Selección Abreviada Mínima Cuantía	Bienes y Servicios para el normal funcionamiento de la entidad	2	2	<b>\$4.920.000</b>
	Selección Abreviada Menor Cuantía	Vigilancia	1	1	<b>\$226.465.890</b>

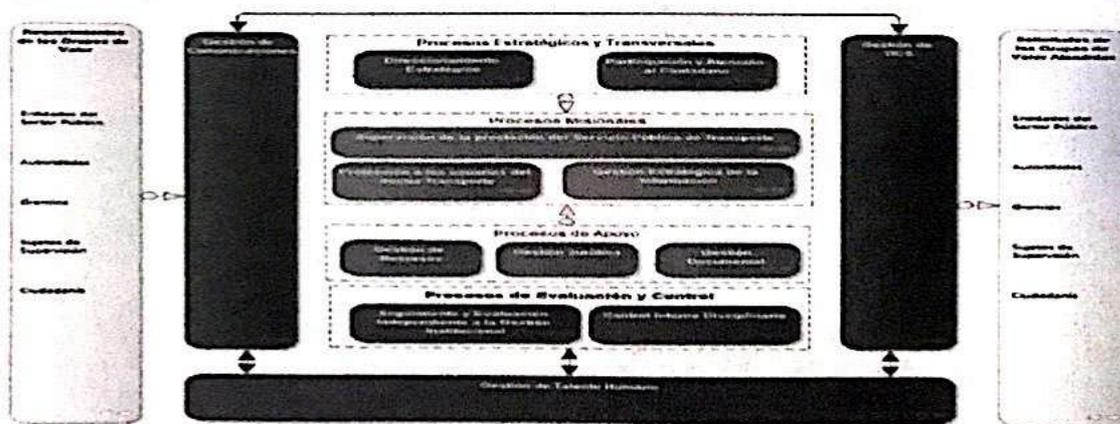
Vigencia	Modalidad de contratación	Objetos contractuales	No. de contratos en proceso	No. de contratos ejecutados	Valor total (millones de pesos)
	Convenio Interadministrativo	Aunar esfuerzos entre la UNP y la Superintendencia de Transporte, que permitan garantizar la adecuada protección de la Superintendente y delegados.	1	1	<b>\$649.129.000</b>
	Selección Abreviada por Acuerdo Marco de Precios	Bienes y Servicios para el normal funcionamiento de la entidad	5	5	<b>\$1.379.016.907</b>
	Convenios	Convenios con universidades para prácticas profesionales	1	1	<b>\$0</b>

7. DOCUMENTACIÓN

A continuación, se describe el avance en fortalecimiento de procesos y Gestión Documental.

7.1 FORTALECIMIENTO DE PROCESOS

Nuestra nueva cadena de valor fue diseñada de acuerdo con los lineamientos previstos en el Decreto 2409 de 2018, y adoptada a por la Resolución 14099 de 2019 en su artículo 11:



Se definió una **estructura documental** para que los procesos cuenten con toda la información que se requiere en cumplimiento de un **enfoque basado en procesos**, la cual se describe a continuación:

Documento	Características
<b>Caracterización</b>	Debe estar elaborada en el formato establecido, con los campos debidamente diligenciados y firmada por el líder del proceso.
<b>Diagrama de Flujo</b>	Diagrama de proceso, subprocesos y procedimientos según aplique, debidamente modelados en notación BPMN, cumpliendo con la estructura establecida, en el aplicativo Enterprise Architect, revisados y aprobados por el líder del proceso.
<b>Documentos Asociados</b>	Procedimientos, Instructivos y Manuales, debidamente documentados en los formatos establecidos y los formatos que apliquen, debidamente revisados y aprobados por el líder del proceso.
<b>Riesgos Asociados</b>	Mapa de riesgos del proceso, documentado en el formato establecido, cumpliendo con los lineamientos de la Política de Administración del Riesgo y debidamente firmado por los participantes y el líder del Proceso.
<b>Indicadores del Proceso</b>	Indicadores definidos en la hoja de vida establecida, con los campos debidamente diligenciados, revisada y firmada por el líder del proceso.
<b>Normograma</b>	Normograma documentado en el formato establecido, aprobado y entregado para revisión de la Oficina Asesora Jurídica.
<b>Política de Operación</b>	Política de Operación del proceso documentada en la plantilla establecida, debidamente revisada y aprobada por el líder de proceso.

Frente a la documentación de los procesos se tiene el siguiente avance:

Tipo	Proceso	% Avance
<b>Estratégico y transversal</b>	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%
<b>Misional</b>	Supervisión preventiva en la prestación del servicio de transporte	95%
	Protección al Usuario del Sector Transporte	95%
	Gestión Estratégica de la Información	60%
<b>Apoyo</b>	Gestión de Recursos	60%

Tipo	Proceso	% Avance
	Gestión Documental	100%
	Gestión Jurídica	100%
<b>Evaluación y Control</b>	Seguimiento y Evaluación Independiente a la Gestión institucional	100%
	Control Disciplinario Interno	100%
<b>Total</b>		<b>87%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

## 7.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

Desde noviembre de 2018, se **está realizando la convalidación de las Tablas de Retención Documental de la Entidad** ante el Archivo General de la Nación.

**Se realizó la primera transferencia secundaria hacia el Archivo General de la Nación**, de los documentos de carácter histórico generados por la Entidad (actos administrativos).

Durante la vigencia **2019**, se realizó la **transferencia primaria de 723 cajas** correspondientes al archivo gestión de las diferentes áreas hacia el archivo central de la Entidad, de acuerdo con las tablas de retención documental (TRD) vigentes del año transferido.

El 20 de diciembre de 2019, **se aprobaron las nuevas TRD**, teniendo en cuenta la nueva estructura de la Entidad, de acuerdo con los decretos 2409 y 2410 de 2018.

**Se realizó el inventario de los documentos en gestión y se evalúa el porcentaje de los archivos que no se encuentran digitalizados dando como resultado el 30%** sin hallarse en los gestores documentales de la Entidad.

Durante la vigencia actual se está desarrollando el **estudio previo** para la **actualización del gestor documental Orfeo** que se tiene en la Entidad.

## 8. CONCEPTO GENERAL - CONCLUSIONES

Uno de los principales logros durante este periodo, fue la renovación de la entidad, ya que encontramos una Supertransporte con grandes retos que se han afrontado con un trabajo comprometido y articulado con las diferentes dependencias de la entidad, su equipo humano y el apoyo del Ministerio de Transporte. Avanzamos en que avanzamos en temas tales como:

- **Fortalecimiento de la entidad**, ampliando su planta de personal y cambiando su modelo de operación netamente sancionatorio a un enfoque preventivo sustentado en la función de vigilancia.



## FORMATO INFORME DE CULMINACIÓN DE LA GESTIÓN

- Contamos con **presencia regional permanente** en 21 departamentos, 25 ciudades, 27 Terminales de Transporte Terrestre, 24 aeropuertos y en 14 oficinas en el país.
- Por primera vez, la Superintendencia se ocupó de una de sus funciones primordiales, como lo es la **protección a los usuarios del sector transporte**. En este aspecto la Entidad se consolidó como la autoridad única para el sector y sus funciones son desarrolladas en la delegatura de la protección a usuarios del sector transporte y sus direcciones, dependencias creadas como consecuencia de la renovación de la entidad.
- Hoy contamos con una Superintendencia cercana a sus vigilados, presta a **capacitar y acompañar a los empresarios** en el cumplimiento de la ley y a darles a conocer la normatividad del sector y su aplicación.
- Desarrollamos **programas sustentados en las funciones de promoción y prevención**, con el objetivo de corregir fallas en el mercado y propender por el cumplimiento de la ley.
- **Mejoramos la plataforma tecnológica** haciendo posible la interoperabilidad con otras entidades y fortaleciendo la seguridad de la información y el análisis de los datos.
- Avanzamos en el proceso de **fortalecimiento de procesos y Gestión Documental**.
- Con ocasión de la emergencia sanitaria por el COVID-19, además de las actividades de divulgación de la normatividad expedida por el Gobierno nacional para el efecto, realizamos **visitas y acompañamiento a las sociedades portuarias, verificaciones en materia de infraestructura y lideramos el "equipo de usuarios de transporte intermunicipal y terminales de transporte"**, en Centro de Logística y Transporte, donde se hace seguimiento a movimiento de pasajeros y despachos en las terminales de transporte y en ejercicio de sus funciones, verifica el cumplimiento de las disposiciones del Gobierno nacional en la materia.

Es necesario continuar trabajando en el avance de los proyectos que están en curso, fortalecer los procesos existentes y así continuar con el posicionamiento de la entidad como la autoridad de protección a usuarios en el sector y de supervisión del servicio público de transporte, su infraestructura y sus servicios conexos:

- Continuar fortaleciendo la plataforma tecnológica, particularmente, lograr la consecución del sistema único de trámites.
- Desarrollar mayores herramientas e instrumentos de automatización de flujos de trabajo e interoperabilidad.
- Fortalecer las acciones de promoción y prevención en el sector.



## FORMATO INFORME DE CULMINACIÓN DE LA GESTIÓN

- Continuar con la implementación del rediseño organizacional y el poblamiento de la planta de personal de conformidad con la normatividad vigente.
- Hacer mayor presencia regional, fortaleciendo la presencia institucional de la Superintendencia.
- Continuar desarrollando las acciones de prevención y formalización del servicio de transporte.
- Continuar fortaleciendo la gestión de atención al ciudadano, mejorando la atención de las PQRSD.
- Finalizar la documentación de los procesos y continuar con su mejoramiento y posterior automatización.

Firma de funcionario quien entrega  
**Carmen Ligia Valderrama Rojas**  
Superintendente de Transporte  
(Saliente)

Firma de funcionario quien recibe  
**Camilo Pabón Almanza**  
Superintendente de Transporte  
(Entrante)

C.C Oficina de Control Interno