

CIRCULAR EXTERNA No.

PARA: Sujetos vigilados de la Superintendencia de Transporte y ciudadanía en general
DE: Superintendente de Transporte
ASUNTO: Por la cual se adiciona el Título 3 de la Circular Única

1. Instrucciones

1.1 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 2 de la Circular Única:

“Artículo 3.2.7 Información al usuario al interior del vehículo.

1. Las empresas de transporte público terrestre automotor en la modalidad de pasajeros por carretera, deben brindar la siguiente información a los ocupantes de los vehículos, cuando ya estén dentro del mismo y antes de iniciar cada despacho:

(i) Como usuarios, tienen el deber de seguir las instrucciones para el uso del servicio de transporte contratado. Por lo tanto, deberán cumplir con todas las medidas de bioseguridad, así como también deberán seguir las indicaciones del conductor durante el recorrido.

(ii) Durante todo el recorrido, deberán mantener el pasillo libre de objetos, no debe sacar ninguna parte del cuerpo por las ventanas del vehículo. Tampoco deben levantarse de la silla cuando el vehículo se encuentre en movimiento.

(iii) No pida al conductor que aumente la velocidad, o que se detenga en sitios no autorizados. Para el efecto, verifique que el dispositivo de control de velocidad siempre esté encendido y debajo del límite de velocidad permitido.

(iv) En caso que desee reportar alguna posible infracción de tránsito del conductor o un accidente, se podrá comunicar con la línea 123, o al #767 opción 3.

(v) Cualquier inquietud adicional que tenga podrá reportarla a la empresa directamente, o a la Superintendencia de Transporte al correo ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co, o al número de whatsapp 318-5946666.’

2. En los vehículos que cuenten con pantallas o equipos de reproducción de sonido y/o video, se podrá presentar un video, o un audio informativo. En aquellos vehículos que no cuenten con pantallas o equipos de reproducción de sonido y/o video, se podrá realizar una lectura en voz alta de la información por parte del conductor o algún empleado de la empresa.

3. Además de la anterior información obligatoria, cada empresa podrá entregar información adicional a los usuarios dentro del marco de lo previsto en el artículo 11 de la Resolución 315 de 2013.”

1.2 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 2 de la Circular Única:

“Artículo 3.2.8 Información sobre vida útil de los vehículos. El revisor fiscal de las empresas de transporte habilitadas en la modalidad de pasajeros por carretera, o el representante legal en caso de no contar con revisor fiscal, deberá enviar a la Superintendencia de Transporte una certificación semestral en la que conste la siguiente información:

- a. Cantidad de vehículos que están vinculados o son propiedad de la empresa, que han superado el límite de vida útil dispuesto en la normatividad vigente.
- b. Cantidad de despachos que se han realizado por la empresa con vehículos que han superado el límite de vida útil dispuesto en la normatividad vigente.

La certificación deberá enviarse los primeros 15 días de julio de cada año, respecto del primer semestre del año. Y la segunda certificación se enviará los primeros 15 días de enero, respecto del segundo semestre del año anterior.”

1.3 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 2 de la Circular Única:

“Artículo 3.2.9 Contratos de temporada alta.

1. Para el efecto del presente artículo, se tendrán las siguientes definiciones:

a. Ampliación al contrato de temporada alta: es aquella regulada en la resolución 264 de 2020 artículo 6 parágrafo tercero, correspondiente a una adición de vehículos incluidos en un contrato de temporada alta previamente celebrado y debidamente formalizado ante la Superintendencia de Transporte.

b. Contrato de temporada alta: son aquellos celebrados entre empresas habilitadas en diferente modalidad (pasajeros por carretera y especial), para suplir la demanda en periodos de temporada alta. No se deben confundir con los convenios de colaboración empresarial, que corresponden a aquellos celebrados entre empresas de la misma modalidad y que están regulados en la resolución 264 de 2020 artículos 3 a 5.

c. Intención de uso del parque automotor vinculado: es aquella solicitud realizada por una empresa que esté habilitada tanto en la modalidad de pasajeros por carretera como en la modalidad de transporte especial, para hacer uso de vehículos que hagan parte de la capacidad transportadora autorizada para la prestación del servicio público de transporte especial. Por tratarse de un mismo sujeto, no se llamará contrato, sino que se formalizará la intención de usar el parque automotor de la modalidad especial para suplir la demanda de pasajeros por carretera de esa misma empresa, en los términos previstos por el parágrafo 1 del artículo 2.2.1.6.3.5 del decreto 1079 de 2015.

d. Nuevos contratos durante la temporada alta: son aquellos regulados en la resolución 264 de 2020 artículo 6 parágrafo tercero, correspondientes a contratos que no hubieran sido formalizados oportunamente ante la Superintendencia de Transporte pero que, existiendo aún demanda insatisfecha, celebren las empresas habilitadas para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor

de pasajeros por carretera con otras empresas habilitadas para la prestación del servicio público de transporte especial.

e. Periodos de temporada alta: serán los definidos en el artículo 8 de la resolución 264 de 2020.

2. De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.6.3.5 del decreto 1079 de 2015, la empresa de servicio público de transporte especial será la responsable de realizar la formalización de los contratos de temporada alta ante la Superintendencia de Transporte.

La formalización deberá realizarse de la siguiente manera: (i) deberá registrar los contratos de temporada alta o la intención de uso del parque automotor, según el caso, en el formulario digital dispuesto por la Superintendencia de Transporte en la página web <http://www.supertransporte.gov.co>; y (ii) deberá enviar los soportes de aquello que registró en el formulario digital al correo electrónico conveniosterrestreespecial@supertransporte.gov.co

3. Oportunidad para el registro o formalización:

Periodo de alta demanda		Término para formalizar los contratos o intención de uso
Semana Santa	Desde el viernes anterior al domingo de ramos, hasta el lunes de pascua.	Hasta el 15 de febrero anterior
Vacaciones de mitad de año	Del 5 de junio al 31 de julio.	Hasta el 5 de mayo anterior
Semana de receso escolar	En el mes de octubre.	Hasta el 15 de septiembre anterior
Fin de año	Del 10 de diciembre hasta el 15 de enero del año siguiente.	Hasta el 1 de noviembre anterior
Puentes festivos del calendario nacional, en los que el festivo sea el día lunes.	El periodo comenzará el viernes anterior y terminará el martes siguiente.	El reporte se hará de manera trimestral así: <ol style="list-style-type: none"> Hasta enero 30, se reportarán los contratos para los puentes festivos de los meses febrero, marzo y abril (excluyendo semana santa). Hasta abril 30, se reportará lo correspondiente a mayo, junio y julio (excluyendo los puentes que hagan parte de la temporada alta de mitad de año).

		<p>c. Hasta julio 30, se reportará lo correspondiente a: agosto, septiembre y octubre (excluyendo semana de receso).</p> <p>d. Hasta octubre 30, se reportará lo correspondiente a noviembre, diciembre y enero (excluyendo los puentes que coincidan con la temporada alta de fin de año).</p>
--	--	---

Si el día establecido para el reporte en cualquier temporada fuera un sábado, domingo o festivo, el reporte se entenderá válido y oportuno hasta el día hábil siguiente, conforme a lo previsto en el artículo 62 de la Ley 4 de 1913.

Respecto de los puentes festivos del calendario nacional, en los que el festivo sea el día lunes deberán tenerse en cuenta las siguientes reglas adicionales:

(i) Los festivos que coincidan con cualquier temporada alta, no deberán ni podrán ser reportados, toda vez que se entenderán incluidos dentro de los contratos celebrados para las respectivas temporadas.

(ii) Si en un solo mes se tiene previsto celebrar contratos para dos o más puentes, los mismos deberán ser reportados una sola vez dentro de las fechas establecidas en la tabla anterior.

4. Publicación de cargue preliminar para observaciones:

Con posterioridad a la fecha establecida para el reporte de información, la Superintendencia de Transporte publicará a través de su página web el “cargue preliminar” de contratos, con la relación de contratos debidamente formalizados, así como la relación de los contratos excluidos del registro con la respectiva razón para el efecto.

Respecto de ese cargue preliminar, las empresas interesadas podrán remitir sus observaciones, exclusivamente en torno a:

(i) Solicitar la inclusión de contratos no publicados: cuando los contratos o vehículos hayan sido formalizados de manera correcta y completa, pero que no hayan sido tenidos en cuenta por la Superintendencia de Transporte en su cargue preliminar.

(ii) Solicitar la exclusión de contratos publicados: cuando los contratos o vehículos reportados por otras empresas no deberían ser cargados, por incumplir los requisitos para que sean tenidos en cuenta por la Superintendencia.

En ambos casos, el escrito deberá contener la motivación y soporte correspondiente.

5. Publicación definitiva de contratos formalizados o registrados:

Una vez agotado el periodo para comentarios del cargue preliminar, la Superintendencia de Transporte revisará las observaciones remitidas y validará nuevamente la información correspondiente, en caso de ser necesario.

Finalizada esta etapa y por lo menos un (1) día previo al inicio de cada temporada alta, la Superintendencia de Transporte cargará en su página web la totalidad de vehículos que cumplieron requisitos para suplir la alta demanda.

6. Celebración de ampliaciones de contratos de temporada alta:

Las ampliaciones de contratos de temporada alta podrán ser celebrados cuando se evidencie en cada terminal de transporte o lugar de despacho, que subsiste la demanda insatisfecha.

Sólo podrán ampliarse los contratos cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- a. Únicamente podrán acudir a esta medida las empresas de transporte de pasajeros por carretera que hayan formalizado oportunamente contratos para la misma temporada.
- b. Deberá contarse con el aval conjunto de los funcionarios del Ministerio de Transporte y de la Superintendencia de Transporte, presentes en la terminal o lugar desde la cual se realizará el despacho.
- c. Cumplido el término o el recorrido de la ruta y, por ende, satisfecha la demanda que ocasionó la ampliación, se entenderá terminado.
- d. Los representantes de las empresas podrán otorgar poder en los términos dispuestos en el Código de Comercio, para lo cual bastará un escrito del respectivo representante legal otorgando el poder, sin que requiera presentación personal o autenticación alguna, de conformidad con lo previsto en el instructivo 5 de 2011 de la Superintendencia de Notariado y Registro.
- e. El formato de las adiciones será el correspondiente al Anexo 1 de la presente circular, el cual deberá ser suscrito por un representante de cada empresa y por los funcionarios previamente mencionados, presentes en la terminal. El documento original quedará en poder del funcionario de la Superintendencia de Transporte, quien deberá entregar una copia a la respectiva terminal.

7. Celebración de nuevos contratos de temporada alta:

Se podrán celebrar nuevos contratos, que no hayan sido reportados oportunamente o que no hayan sido validados por la Superintendencia de Transporte, sólo en las siguientes condiciones:

- a. Las empresas de transporte interesadas en celebrar un nuevo contrato, deberán elaborar y radicar en la Superintendencia un informe que dé cuenta de la necesidad en la demanda del servicio para celebrar ese contrato.
- b. El informe deberá contener soportes de la oferta y la demanda respectiva para la temporada alta y la ruta analizada en concreto. Para esos efectos, los interesados en celebrar nuevos contratos deberán probar la existencia de demanda insatisfecha por parte de todos los operadores que cubren la ruta y no únicamente por parte del interesado.
- c. Una vez se presente el informe antes descrito, la Superintendencia de Transporte evaluará la solicitud. En caso de encontrarla fundamentada, autorizará por escrito a las empresas a formalizar el contrato de temporada alta, para lo cual la empresa habilitada en la modalidad de transporte especial (i) deberá registrar los contratos de temporada alta o la intención de uso del parque automotor, según el caso, en el formulario digital dispuesto por la Superintendencia de Transporte en la página web <http://www.supertransporte.gov.co>; y (ii) deberá enviar los soportes de aquello que registró en el formulario digital al correo electrónico conveniosterrestreespecial@supertransporte.gov.co

d. En caso que la Superintendencia no encuentre probada la necesidad en los términos antes mencionados, rechazará la solicitud de nuevos contratos con la respectiva motivación.

8. Consulta de contratos formalizados por las terminales de transporte:

Para realizar el despacho de vehículos desde las terminales de transporte, estas deberán revisar la página web de la Superintendencia de Transporte. No será necesario radicar los contratos ni ningún otro documento por parte de las empresas ante las terminales de transporte terrestre.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en la Resolución 264 del 2020, en el caso en que no se formalice el reporte de la información correspondiente a los contratos de la forma prevista por el Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Transporte, la prestación del servicio de transporte de pasajeros por carretera por parte de vehículos habilitados en la modalidad especial, se entenderá como no autorizado y podrán imponerse todas las consecuencias legales que implica la prestación de un servicio no autorizado.”

1.4 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 2 de la Circular Única:

“**Artículo 3.2.10 Sistema de Atención al Usuario.** En desarrollo del derecho a la reclamación previsto en el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 y lo reglamentado en relación con el derecho de petición en la Ley 1755 de 2015, los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos o denuncias (en adelante “PQRD”) ante los prestadores del servicio público de transporte. Por ello, y con el objetivo de que los usuarios cuenten con mecanismos de atención eficaces y documentados, las empresas de transporte público, en cualquiera de sus modos, deberán establecer un sistema de atención al usuario que le permita la presentación y seguimiento de sus PQRD, sin perjuicio de la normatividad especial que exista en la materia para cada uno de los modos de transporte, el cual deberá cumplir con las siguientes características:

a) Formato PQRD:

Las empresas de transporte público deberán implementar un formato para recibir las PQRD, en el cual deberá solicitarse al usuario, como mínimo, la siguiente información:

1. Nombre e identificación de la empresa.
2. Punto de venta (lugar, ciudad y dirección).
3. Lugar donde ocurrieron los hechos.
4. Nombre completo del usuario.
5. Documento de identificación del usuario.
6. Dirección, teléfono y correo electrónico del usuario.
7. Espacio para que el usuario consigne su petición, queja, reclamo o denuncia; con la indicación de que en este espacio el interesado debe describir los hechos sucedidos.
8. La relación de los documentos que desee presentar.
9. Firma e identificación del usuario.
10. Nombre y firma de la persona que atiende la denuncia o el reclamo en el punto de venta.
11. Incluir la leyenda: “Señor usuario, relate los motivos de su reclamación y solicite número de radicación o consecutivo. ¡RECUERDE! Que, de no recibir respuesta o estar inconforme con la misma puede acudir ante la Superintendencia de Transporte. Es recomendable que anexe copia de este formato,

ya que los hechos allí consignados pueden servirle como fundamento de su queja. La Superintendencia de Transporte tiene habilitados los siguientes canales para la recepción de su queja:

- Página web de la Superintendencia de Transporte, <https://www.supertransporte.gov.co/>
- A través de los correos electrónicos: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.
atencionciudadano@supertransporte.gov.co.
- A través del call center de la Supertransporte: 018000 915 615.
- A través de la Línea #767 Opción 3.”

El formato deberá estar a disposición del usuario en el punto de venta durante todo el tiempo de atención al público.

Si el formato PQRD es virtual, éste deberá estar a disposición de los usuarios en la página web mediante una plataforma de fácil acceso y deberá incluir los mismos campos del formato físico. En este caso, las empresas de transporte público estarán obligadas a brindar al usuario el apoyo necesario para que pueda registrar en dicho momento la PQRD de manera adecuada.

En todo caso, la empresa de transporte público debe atender la PQRD en el plazo legalmente establecido y, no podrá negarse a recibirla.

b) Mecanismo de seguimiento a las PQRD.

Las empresas de transporte público deberán implementar un mecanismo de seguimiento a las PQRD, que permita otorgarle al usuario un número de radicado, caso o consecutivo, para que pueda consultar el estado de su PQRD por los canales informados por la empresa.

Sin perjuicio de lo anterior, las empresas de transporte público que comercializan sus servicios haciendo uso de medios electrónicos, deberán poner a disposición del usuario los mecanismos para que estos puedan radicar PQRD en el mismo medio; así como también, informarle el radicado, caso o consecutivo y la forma de realizar el posterior seguimiento.

c) Información periódica

Las empresas de transporte público deberán remitir, con destino a la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, un reporte trimestral, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del correspondiente mes, y deberá contener la siguiente información:

1. Cantidad de PQRD recibidas en el trimestre inmediatamente anterior.
2. Fecha de recepción de la PQRD.
3. Motivo de presentación.
4. Fecha de respuesta si se produjo dentro del trimestre, de lo contrario, deberá reportar en la información del trimestre siguiente.

Esta información deberá ser remitida, sin perjuicio de la que particularmente se solicite en el ejercicio de funciones de inspección, vigilancia y control.

d) Información inicial

A más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la entrada en vigor de la presente circular, las empresas de transporte público deberán remitir a la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte la siguiente información:

1. Copia del documento donde consten las instrucciones y directrices en las que se definan las acciones y cronogramas a seguir del Sistema de Atención al Usuario. El cronograma deberá incluir las fechas en las que se adoptará el Sistema, respecto de cada uno de los puntos de atención.
2. El proyecto de formato para la radicación de PQRD de que trata el literal a) del presente artículo.
3. El mecanismo de seguimiento que se va a implementar y los códigos de atención a los que hace referencia el inciso b) de este artículo.
4. El protocolo de recepción y trámite de las PQRD.

Para la implementación del Sistema de Atención al Usuario del Sector Transporte, las empresas de transporte público contarán con un término de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigor de la presente circular.

Las empresas de transporte público deberán implementar canales de atención idóneos y con la cobertura necesaria de manera que garanticen el efectivo ejercicio del derecho a presentar PQRD por parte de los usuarios.”

1.5 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 2 de la Circular Única:

“**Artículo 3.2.11 Transporte de mascotas.** Sin perjuicio de la reglamentación especial aplicable a cada modo de transporte, las empresas de transporte público deberán tener en cuenta lo siguiente, para efectos de fijar sus políticas en lo relacionado con el transporte de mascotas.

-Tanto el usuario como la empresa de transporte público deberán tener en cuenta que la presencia de animales en los vehículos no debe constituir riesgos para la seguridad de los pasajeros, por lo que las empresas podrán exigir a los usuarios que para que los animales domésticos y/o mascotas sean transportados deberán utilizar instrumentos de seguridad y comodidad adecuados, tales como, correas, bozales, guacales o contenedores, con la finalidad de proteger la integridad del animal y a los demás usuarios.

De igual manera, los pasajeros tenedores o propietarios de los animales deberán abstenerse de abrir el contenedor o guacal durante el viaje, a menos que sea indispensable y cuente con la autorización del conductor, operador, tripulación o auxiliares.

-Las empresas de transporte público podrán exigir a los usuarios que pretendan transportarse en compañía de animales domésticos y/o mascotas, el carné o certificado en el que conste la regularidad y actualidad de las vacunas necesarias para evitar la transmisión de enfermedades de zoonosis. Lo anterior, con la finalidad de proteger las condiciones de salubridad e higiene en la prestación del servicio público de transporte.

-El servicio público de transporte en compañía de animales domésticos y/o mascotas deberá prestarse en condiciones de comodidad. No obstante, velar por la comodidad de los usuarios no debe considerarse

un argumento para impedir el transporte de mascotas, pues su movilización en carteras, contenedores o guacales de pequeño y mediano tamaño al ser cargados por sus propietarios no afectan la comodidad de los demás pasajeros, sin perjuicio de lo estipulado para los perros guía.

-Para el caso de transporte de animales de talla grande y con la finalidad de evitar la incomodidad en el servicio público de transporte, la empresa de transporte público podrá fijar en sus reglamentos las condiciones en que se haría viable su traslado, así como el importe o coste por el espacio físico que llegaren a ocupar en los vehículos, naves o embarcaciones de servicio público.

-La empresa de transporte público deberá velar porque los contenedores con las mascotas no causen molestias a los demás pasajeros y que se ubiquen de modo tal que no obstruyan las salidas de emergencia, la puerta de entrada y salida, o el acceso a estas. De igual manera, las carteras, contenedores o guacales no podrán ubicarse en el pasillo de los vehículos, naves o embarcaciones, o en lugares en impida la movilización fácil de los pasajeros, tripulación o personal auxiliar.

-Las empresas de transporte público deberán informar a los usuarios las condiciones para el transporte de mascotas. Las empresas de transporte público deberán informar previamente al usuario de manera veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea todas las condiciones para el transporte de mascotas, en especial aquellas que se relacionan con los costos, el tamaño y peso de los animales, y los elementos necesarios para su transporte. Esta información deberá ser incluida en el contrato de transporte y en los canales de información que dispongan las empresas.

-Las empresas de transporte público no podrán negar el acompañamiento de animales de asistencia a personas en situación de discapacidad. Sin perjuicio de la reglamentación especial para cada modo de transporte, para que un usuario en condición de discapacidad pueda transportarse con su animal de asistencia deberá acreditar lo siguiente:

a. El pasajero deberá acreditar que el animal de asistencia ha sido adiestrado en centros, que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia y actividades afines, o por la entidad que el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, o quien haga sus veces, autorice.

El carné que acredite la condición señalada en el literal anterior deberá contener: 1) Foto del ejemplar. 2) Nombre y la raza a que pertenece. 3) Nombre e identificación de usuario o propietario del animal. 3) Fecha de expedición y expiración. 5) Vigencia de las vacunas y 6) Centro de capacitación.

b. El pasajero deberá acreditar que el animal cumple con los requisitos sanitarios correspondientes y que no padece ninguna enfermedad transmisible a los humanos. El animal de asistencia deberá estar vacunado contra la rabia, con tratamiento periódico de equinococosis, exento de parásitos externos, y haber dado resultado negativo a las pruebas de leishmaniasis, leptospirosis y brucelosis.

c. El animal de asistencia deberá portar arnés y chaleco de identificación según su categoría.

d. El animal de asistencia deberá permanecer al pie del pasajero.

e. La empresa de transporte público podrá exigir que el animal de asistencia lleve un bozal, durante el viaje, a menos que el animal no requiera según la dinámica propia de su labor de asistencia.”

1.6 ADICIÓNASE un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 2 de la Circular Única:

“Artículo 3.2.12 Expedición de tickete. El transportador estará obligado a expedir un tickete de viaje por cada uno de los pasajeros con los que haya celebrado un contrato de transporte. El tickete deberá ser entregado al usuario cuando pague el precio o tarifa del servicio público de transporte.

Sin perjuicio del cumplimiento de las demás normas que establezcan obligaciones de información contenidas en el tickete de acuerdo con el modo de transporte; el tickete deberá indicar mínimo lo siguiente:

- a) Identificación del transportador, señalando su nombre o razón social, número de identificación tributaria (NIT) y datos de contacto, tales como: dirección, teléfono, correo electrónico.
- b) Identificación del pasajero.
- c) Lugar y fecha de emisión.
- d) Fecha y hora de salida y llegada.
- e) Identificación del vehículo, de manera que el pasajero pueda reconocerlo con facilidad, se exceptúa el modo aéreo.
- f) Terminal de origen y destino.
- g) Precio o tarifa del servicio.
- h) Itinerario del viaje, ruta, origen, destino.
- i) Tipo de servicio.
- j) Asiento asignado.
- k) Nombre de la empresa aseguradora y el número de la póliza que ampara los riesgos inherentes a la actividad transportadora.
- l) Condiciones para la correcta prestación del servicio.”

1.7 ADICIÓNASE un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 2 de la Circular Única:

“Artículo 3.2.13 Equipaje. Las empresas de transporte público deben informar al usuario, antes de la venta del billete y/o boleto de viaje, las condiciones que debe cumplir el equipaje para que sea permitido. Esta información deberá suministrarse de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. La información como mínimo deberá contener:

- a) Número de maletas: la empresa de transporte público debe informar al usuario cuál es el número de maletas permitidas, para lo que deberá tener en cuenta si se permite transportar equipaje de mano (cuando por su peso, características y tamaño sea posible) y equipaje en las bodegas del vehículo, nave o embarcación.
- b) Dimensiones del equipaje de mano y de bodega: por dimensiones del equipaje deberá entenderse las medidas y tamaño del equipaje expresados en centímetros.
- c) Peso máximo permitido del equipaje: la empresa de transporte público deberá informar al usuario el peso máximo permitido tanto del equipaje de mano como el de bodega. El peso deberá ser informado en kilogramos.

Antes de que el usuario adquiera su billete, tiquete y/o boleto de viaje, la empresa de transporte público deberá informar al usuario los costos que debe asumir si su equipaje excede el límite de peso, número y dimensiones permitido. Esta información, además de incluirse en el contrato de transporte, deberá ser puesta a disposición del usuario en un lugar visible en las instalaciones de venta del billete, tiquete y/o boleto de viaje. El valor del sobrecosto deberá expresarse en pesos colombianos y será el acordado en el contrato de transporte sin que pueda cobrarse al usuario un valor adicional al previsto en este.

En las instalaciones de venta del billete, tiquete y/o boleto de viaje, y los lugares de embarque, las empresas de transporte público deberán tener mecanismos y/o instrumentos (básculas, metros, etc.) que permitan establecer de manera exacta el peso y medidas del equipaje de los usuarios. Lo anterior, con la finalidad de establecer el sobrepeso, sobredimensión o exceso de equipaje, y en consecuencia, el cobro de costos adicionales. La medición y peso deberá realizarse una vez se haya informado al usuario acerca de los límites permitidos del equipaje y cuando éste manifieste que lleva más equipaje del autorizado o esta circunstancia resulte evidente.

Parágrafo. Las empresas de transporte público deberán implementar un mecanismo que permita al usuario y a la empresa transportadora identificar plenamente el equipaje entregado para ser transportado bajo la custodia del transportador. Las empresas de transporte público deberán implementar en las bodegas de los vehículos un sistema de cerradura que garantice la custodia del equipaje de los usuarios durante la prestación del servicio. Será obligación de la empresa de transporte público verificar que el equipaje entregado corresponda al usuario.”

1.8 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 2 de la Circular Única:

“Artículo 3.2.13 Servicios adicionales dentro del contrato de transporte. Cuando la empresa de transporte público ofrezca vehículos que cuenten con servicios adicionales dentro del contrato de transporte, deberá suministrar al usuario, previo a la iniciación del viaje, toda la información correspondiente sobre su utilización, restricciones, advertencias, entre otros. Igualmente, garantizará que estos servicios cumplan con las condiciones de calidad e idoneidad, asegurando su correcto funcionamiento antes de la iniciación del viaje.

Entiéndase como servicios adicionales dentro del contrato de transporte, sin exclusión de otros que puedan ofrecerse, los siguientes: wifi, aire acondicionado, pantalla individual, sonido individual y toma corriente.”

1.9 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 2 de la Circular Única:

“Artículo 3.2.13 Información a los usuarios en caso de emergencia y cierres viales.

Las empresas de transporte público que vean afectada la prestación de sus servicios por cierres o pasos restringidos en las vías del país, que puedan generar cambios en los recorridos de las rutas establecidas o retrasos en las mismas, deberán ubicar en un lugar visible de sus oficinas de venta y en su página web, un aviso que tenga como mínimo la siguiente información:

- a) Ruta afectada.
- b) Tiempo estimado de cierre, si lo hay.

Este aviso deberá tener en la parte superior del mismo, en mayúsculas, tamaño de letra 48 y en negrita, la palabra “¡ATENCIÓN!”. En adición a la publicación del anterior aviso, el personal que atiende en la taquilla deberá proporcionar la misma información cuando se le pregunte por un destino afectado por el cierre vial.

En caso de producirse una situación de emergencia o un cierre vial que afecte el horario, la ruta o en general cualquier aspecto de la prestación del servicio público de transporte adquirido con anticipación por parte de uno o más usuarios, la empresa de transporte público deberá informarlo al viajero por el medio más expedito posible (teléfono, correo electrónico, mensaje de texto, etc.) dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento del hecho.”

1.10 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 3 de la Circular Única:

“Artículo 3.3.3 Información al usuario al interior del vehículo.

1. Las empresas de transporte público terrestre automotor en la modalidad especial, deben brindar la siguiente información a los ocupantes de los vehículos, cuando ya estén dentro del mismo y antes de iniciar cada despacho:

‘(i) Como usuarios, tienen el deber de seguir las instrucciones para el uso del servicio de transporte contratado. Por lo tanto, deberán cumplir con todas las medidas de bioseguridad, así como también deberán seguir las indicaciones del conductor durante el recorrido.

(ii) Durante todo el recorrido, deberán mantener el pasillo libre de objetos, no debe sacar ninguna parte del cuerpo por las ventanas del vehículo. Tampoco deben levantarse de la silla cuando el vehículo se encuentre en movimiento.

(iii) No pida al conductor que aumente la velocidad, o que se detenga en sitios no autorizados. Para el efecto, verifique que el dispositivo de control de velocidad siempre esté encendido y debajo del límite de velocidad permitido.

(iv) En caso que desee reportar alguna posible infracción de tránsito del conductor o un accidente, se podrá comunicar con la línea 123, o al #767 opción 3.

(v) Cualquier inquietud adicional que tenga podrá reportarla a la empresa directamente, o a la Superintendencia de Transporte al correo ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co, o al número de whatsapp 318-5946666.’

2. En los vehículos que cuenten con pantallas o equipos de reproducción de sonido y/o video, se podrá presentar un video, o un audio informativo. En aquellos vehículos que no cuenten con pantallas o equipos de reproducción de sonido y/o video, se podrá realizar una lectura en voz alta de la información por parte del conductor o algún empleado de la empresa.

3. Además de la anterior información obligatoria, cada empresa podrá entregar información adicional a los usuarios dentro del marco de lo previsto en el artículo 11 de la Resolución 315 de 2013.”

1.11 ADICIÓNASE un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 3 de la Circular Única:

“Artículo 3.3.4 Reporte del control del uso de sustancias psicoactivas y alcohólicas. Las empresas que prestan el servicio público de transporte terrestre automotor especial deberán reportar dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes a la Superintendencia de Transporte, a través de la opción “Anexos” de la sección “Información de operación” del módulo “Condiciones prestación servicio” dispuesto en el Sistema Nacional de Supervisión al Transporte–VIGÍA, los resultados y las estadísticas de las pruebas del control de uso de sustancias psicoactivas y alcohólicas, realizadas a los conductores con corte al mes inmediatamente anterior.”

1.12 ADICIÓNASE un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 3 de la Circular Única:

“Artículo 3.3.5 Información sobre vida útil de los vehículos. El revisor fiscal de las empresas de transporte habilitadas en la modalidad especial, o el representante legal en caso de no contar con revisor fiscal, deberá enviar a la Superintendencia de Transporte una certificación semestral en la que conste la siguiente información:

- a. Cantidad de vehículos que están vinculados o son propiedad de la empresa, que han superado el límite de vida útil dispuesto en la normatividad vigente.
- b. Cantidad de despachos o servicios que se han realizado por la empresa con vehículos que han superado el límite de vida útil dispuesto en la normatividad vigente.

La certificación deberá enviarse los primeros 15 días de julio de cada año, respecto del primer semestre del año. Y la segunda certificación se enviará los primeros 15 días de enero, respecto del segundo semestre del año anterior.

1.13 ADICIÓNASE un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 3 de la Circular Única:

“Artículo 3.3.6 Sistema de Atención al Usuario. En desarrollo del derecho a la reclamación previsto en el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 y lo reglamentado en relación con el derecho de petición en la Ley 1755 de 2015, los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos o denuncias (en adelante “PQRD”) ante los prestadores del servicio público de transporte. Por ello, y con el objetivo de que los usuarios cuenten con mecanismos de atención eficaces y documentados, las empresas de transporte público, en cualquiera de sus modos, deberán establecer un sistema de atención al usuario que le permita la presentación y seguimiento de sus PQRD, sin perjuicio de la normatividad especial que exista en la materia para cada uno de los modos de transporte, el cual deberá cumplir con las siguientes características:

- a) Formato PQRD:

Las empresas de transporte público deberán implementar un formato para recibir las PQRD, en el cual deberá solicitarse al usuario, como mínimo, la siguiente información:

1. Nombre e identificación de la empresa.
2. Punto de venta (lugar, ciudad y dirección).
3. Lugar donde ocurrieron los hechos.
4. Nombre completo del usuario.
5. Documento de identificación del usuario.
6. Dirección, teléfono y correo electrónico del usuario.
7. Espacio para que el usuario consigne su petición, queja, reclamo o denuncia; con la indicación de que en este espacio el interesado debe describir los hechos sucedidos.
8. La relación de los documentos que desee presentar.
9. Firma e identificación del usuario.
10. Nombre y firma de la persona que atiende la denuncia o el reclamo en el punto de venta.
11. Incluir la leyenda: "Señor usuario, relate los motivos de su reclamación y solicite número de radicación o consecutivo. ¡RECUERDE! Que, de no recibir respuesta o estar inconforme con la misma puede acudir ante la Superintendencia de Transporte. Es recomendable que anexe copia de este formato, ya que los hechos allí consignados pueden servirle como fundamento de su queja. La Superintendencia de Transporte tiene habilitados los siguientes canales para la recepción de su queja:
 - Página web de la Superintendencia de Transporte, <https://www.supertransporte.gov.co/>
 - A través de los correos electrónicos: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.
 - atencionciudadano@supertransporte.gov.co.
 - A través del call center de la Supertransporte: 018000 915 615.
 - A través de la Línea #767 Opción 3."

El formato deberá estar a disposición del usuario en el punto de venta durante todo el tiempo de atención al público.

Si el formato PQRD es virtual, éste deberá estar a disposición de los usuarios en la página web mediante una plataforma de fácil acceso y deberá incluir los mismos campos del formato físico. En este caso, las empresas de transporte público estarán obligadas a brindar al usuario el apoyo necesario para que pueda registrar en dicho momento la PQRD de manera adecuada.

En todo caso, la empresa de transporte público debe atender la PQRD en el plazo legalmente establecido y, no podrá negarse a recibirla.

b) Mecanismo de seguimiento a las PQRD.

Las empresas de transporte público deberán implementar un mecanismo de seguimiento a las PQRD, que permita otorgarle al usuario un número de radicado, caso o consecutivo, para que pueda consultar el estado de su PQRD por los canales informados por la empresa.

Sin perjuicio de lo anterior, las empresas de transporte público que comercializan sus servicios haciendo uso de medios electrónicos, deberán poner a disposición del usuario los mecanismos para que estos puedan radicar PQRD en el mismo medio; así como también, informarle el radicado, caso o consecutivo y la forma de realizar el posterior seguimiento.

c) Información periódica

Las empresas de transporte público deberán remitir, con destino a la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, un reporte trimestral, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del correspondiente mes, y deberá contener la siguiente información:

1. Cantidad de PQRD recibidas en el trimestre inmediatamente anterior.
2. Fecha de recepción de la PQRD.
3. Motivo de presentación.
4. Fecha de respuesta si se produjo dentro del trimestre, de lo contrario, deberá reportar en la información del trimestre siguiente.

Esta información deberá ser remitida, sin perjuicio de la que particularmente se solicite en el ejercicio de funciones de inspección, vigilancia y control.

d) Información inicial

A más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la entrada en vigor de la presente circular, las empresas de transporte público deberán remitir a la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte la siguiente información:

1. Copia del documento donde consten las instrucciones y directrices en las que se definan las acciones y cronogramas a seguir del Sistema de Atención al Usuario. El cronograma deberá incluir las fechas en las que se adoptará el Sistema, respecto de cada uno de los puntos de atención.
2. El proyecto de formato para la radicación de PQRD de que trata el literal a) del presente artículo.
3. El mecanismo de seguimiento que se va a implementar y los códigos de atención a los que hace referencia el inciso b) de este artículo.
4. El protocolo de recepción y trámite de las PQRD.

Para la implementación del Sistema de Atención al Usuario del Sector Transporte, las empresas de transporte público contarán con un término de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigor de la presente circular.

Las empresas de transporte público deberán implementar canales de atención idóneos y con la cobertura necesaria de manera que garanticen el efectivo ejercicio del derecho a presentar PQRD por parte de los usuarios.”

1.14 ADICIÓN un inciso al Título 3, Capítulo 8, Artículo 3.8.3 de la Circular Única:

“Los titulares de las básculas camioneras deberán mantener publicado mediante un aviso instalado en un lugar visible en el sitio donde se ubica la báscula y se realiza el pesaje, copia del acta de la verificación de la báscula, de cualquier clase, expedido por el Organismo Autorizado de Verificación Metrológica – OAVM.

La Superintendencia de Transporte publicará en la página web www.supertransporte.gov.co, el link de enlace de los certificados de verificación expedidos por Organismo Autorizado de Verificación Metrológica – OAVM, los cuales serán conforme a los registrados en el Sistema de Información de Metrología Legal - SIMEL, a la cual pueden tener acceso todos los interesados. De presentarse alguna inconformidad con

las actas de verificación publicadas procederán las acciones correspondientes ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, en lo pertinente al Sistema de Verificación o Método de verificación utilizado.

1.15 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 5 de la Circular Única:

“Artículo 3.5.3 Reporte de cumplimiento de protocolos de bioseguridad. Los administradores de las terminales de transporte terrestre deberán:

1. Reportar la información y entregar las evidencias relacionadas con la implementación y el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional para mitigar la expansión del coronavirus Covid - 19 en el país, a través del aplicativo web SASPRO, conforme con el instructivo correspondiente a cada modo de transporte y/o según el tipo de infraestructura de que se trate.
2. Atender los requerimientos y/o las observaciones que los funcionarios supervisores les realicen por cualquier medio o canal, con el propósito de alcanzar niveles superiores de cumplimiento en relación con los protocolos de bioseguridad Covid - 19.”

1.16 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 8 de la Circular Única:

“Artículo 3.8.5 Informe de cumplimiento. El revisor fiscal de las empresas de transporte habilitadas en la modalidad de carga, o el representante legal en caso de no contar con revisor fiscal, deberá enviar a la Superintendencia de Transporte una certificación en la que conste la siguiente información:

- a. Cantidad de vehículos que presentan omisión en su registro inicial, a los que la empresa les expidió manifiesto de carga, o que fueron contratados o vinculados en caso de no tener que expedir manifiesto de carga, durante el trimestre anterior.
- b. Cantidad de operaciones realizadas por la empresa, que no fueron reportadas al RNDC.
- c. Cantidad de operaciones realizadas por la empresa, en la que el Valor a Pagar se pactó o se pagó por debajo de los costos referenciados en el Sistema de Costos Eficientes - SICETAC.
- d. La identificación de los generadores de carga que contrataron el servicio de transporte con la empresa, con quienes se pactó un flete por operación por debajo de los costos referenciados en el Sistema de Costos Eficientes - SICETAC.
- e. La cantidad de operaciones en las que se han realizado descuentos diferentes de los previstos en el decreto 2228 de 2013 a los transportadores, por parte de la empresa.
- f. Si existe alguna operación en la que se haya cobrado un valor a favor de la empresa a un propietario, poseedor, tenedor o conductor, a cambio de emitir el manifiesto de carga.

Parágrafo. El reporte se deberá realizar cuatro veces en el año, uno por cada trimestre, así:

-Primer reporte, certificación sobre los meses enero a marzo. Debe enviarse a la Superintendencia en los primeros 15 días calendario del mes de abril.

-Segundo reporte, certificación sobre los meses abril a junio. Debe enviarse a la Superintendencia en los primeros 15 días calendario del mes de julio.

-Tercer reporte, certificación sobre los meses julio a septiembre. Debe enviarse a la Superintendencia en los primeros 15 días calendario del mes de octubre.

-Cuarto reporte, certificación sobre los meses octubre a diciembre. Debe enviarse a la Superintendencia en los primeros 15 días calendario del mes de enero.”

1.17 ADICIÓN un numeral al Título 3, Capítulo 9, artículo 3.9.4 de la Circular Única, así:

“3. Imposición de sanciones de transporte a prestadores de transporte público en vehículos particulares. Las autoridades de tránsito, organismos de tránsito y entidades del sistema nacional de transporte, deberán enviar semestralmente a la Superintendencia de Transporte un reporte en la que se identifique la cantidad de comparendos impuestos por el código D12 y compararlo con la cantidad de imputaciones realizadas a esos mismos sujetos por infracción de la ley de transporte.

Indicador: (total de cargos formulados por violación de la ley de transporte) / (cantidad de comparendos generados por código D12).”

1.18 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 9 de la Circular Única:

“**Artículo 3.9.5 Comparendos con sistemas automáticos, semiautomáticos y otros medios tecnológicos para la detección de infracciones.** Las autoridades y organismos de tránsito deberán enviar un reporte a la Superintendencia de Transporte, de manera semestral, en la que certifiquen si se han notificado comparendos por infracciones detectadas con sistemas que no han sido previamente autorizados por la Agencia Nacional de Seguridad Vial.

1.19 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 11 de la Circular Única:

“**Artículo 3.11.2 Bienes y equipos para seguridad vial y atención de emergencias.** Todos los concesionarios viales tendrán la obligación de reportar, de manera semestral, la siguiente información a la Superintendencia de Transporte:

a. Confirmar si existe Convenio de Cooperación con la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional vigente a la fecha del reporte, o si el mismo ha expirado o terminado.

b. En caso que exista convenio vigente, deberá confirmarse (i) cuántos bienes, equipos, recursos o insumos se han entregado, discriminando por tipo de bien; y (ii) si hay bienes, equipos, recursos o insumos pendientes de entrega de parte del concesionario a la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional.

1.20 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 11 de la Circular Única:

“Artículo 3.11.3 Reporte de cumplimiento de protocolos de bioseguridad. Los administradores de las infraestructuras del transporte deberán:

1. Reportar la información y entregar las evidencias relacionadas con la implementación y el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional para mitigar la expansión del coronavirus Covid - 19 en el país, a través del aplicativo web SASPRO, conforme con el instructivo correspondiente a cada modo de transporte y/o según el tipo de infraestructura de que se trate.
2. Atender los requerimientos y/o las observaciones que los funcionarios supervisores les realicen por cualquier medio o canal, con el propósito de alcanzar niveles superiores de cumplimiento en relación con los protocolos de bioseguridad Covid - 19.”

1.21 ADICIÓN un nuevo artículo al Título 3, Capítulo 12 de la Circular Única:

“Artículo 3.12.3 Reporte de cumplimiento de protocolos de bioseguridad. Los administradores de las infraestructuras del transporte y operadores ferroviarios deberán:

1. Reportar la información y entregar las evidencias relacionadas con la implementación y el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional para mitigar la expansión del coronavirus Covid - 19 en el país, a través del aplicativo web SASPRO, conforme con el instructivo correspondiente a cada modo de transporte y/o según el tipo de infraestructura de que se trate.
2. Atender los requerimientos y/o las observaciones que los funcionarios supervisores les realicen por cualquier medio o canal, con el propósito de alcanzar niveles superiores de cumplimiento en relación con los protocolos de bioseguridad Covid - 19.”

2. Fundamentos de las instrucciones

2.1. Competencia de Superintendencia de Transporte

La Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte¹.

Para el cumplimiento de las funciones de la entidad, correspondientes al ejercicio de la vigilancia, inspección, y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte e infraestructura², se emiten circulares externas dirigidas a los sujetos

¹ Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018. “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.”

² Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018. “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.”

supervisados con el fin de (i) instruirlos sobre cómo deben cumplir sus obligaciones legales y reglamentarias, o (ii) imponer mecanismos de vigilancia eficientes³:-

2.2. Fundamentos fácticos y jurídicos

2.2.1 Sujetos supervisados por la Superintendencia de Transporte

Las Autoridades de Tránsito, Organismos de Tránsito y las Entidades del Sistema Nacional de Transporte son sujetos supervisados por esta Superintendencia, de conformidad con las siguientes disposiciones normativas:

- En el artículo 1 de la Ley 105 de 1993 se estableció que “[i]ntegra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte. **Conforman el Sistema Nacional de Transporte, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden que tengan funciones relacionadas con esta actividad**”. (negrilla fuera de texto)
- En el artículo 42 del Decreto 101 de 2000 se determinó que “[e]starán sometidas a inspección, **vigilancia y control de la Supertransporte, exclusivamente para el ejercicio de la delegación prevista en los artículos 40, 41 y 44 de este decreto o en las normas que lo modifiquen, las siguientes personas naturales o jurídicas: (...) 2. Las entidades del Sistema Nacional de Transporte, establecidas en la ley 105 de 1993, excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden. (...) 6. Las demás que determinen las normas legales**”. (negrilla fuera de texto)
- De otra parte, en el párrafo 3 del artículo 3 de la Ley 769 de 2002 se señaló que “[l]as **Autoridades, los organismos de tránsito, las entidades públicas o privadas que constituyan organismos de apoyo serán vigiladas y controladas por la Superintendencia de Puertos y Transporte**”. (negrilla fuera de texto)

³ “La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...) **13. Impartir instrucciones para la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, así como en las demás áreas propias de sus funciones: fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los trámites para su cabal aplicación.**” Cfr. Decreto 2409 de 2018 artículo 5.

“Son funciones del Despacho del Superintendente de Transporte: (...) **6. Impartir instrucciones en materia de la prestación del servicio de transporte, la protección de sus usuarios, concesiones e infraestructura, servicios conexos; así como en las demás áreas propias de sus funciones: fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.**” Cfr. Decreto 2409 de 2018 artículo 7.

“(…) **Las superintendencias, entonces, cuentan por regla general, con la facultad de instruir a los destinatarios de su vigilancia y control sobre la forma de ejecutar de la mejor manera posible las normas que regulan sus actividades, y respecto de ciertos requisitos que ellos deben cumplir en aras de facilitar las labores de verificación y encauzamiento de las actividades, que son necesarias para la efectiva vigilancia y control a cargo de dichas entidades.**” (Negrilla fuera de texto) Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Sentencia del 8 de marzo de 2007. CP: Ramiro Saavedra Becerra. Radicación número: 11001-03-26-000-1998-00017-00 (15071)

Para esos efectos, en el mismo artículo se enunciaron como autoridades de tránsito a los Gobernadores, los Alcaldes, así como a los organismos de tránsito de carácter departamental, municipal o Distrital.

- Por último, en el artículo 1 de la resolución 3443 de 2016 del Ministerio de Transporte expresamente se dispuso que “[**t]odas las entidades del sector transporte deberán aunar esfuerzos para apoyar a las entidades que tienen a cargo el control del cumplimiento, para garantizar la eficiencia de las acciones de supervisión, inspección, control y vigilancia**”, incluyendo para esos efectos a los Alcaldes Municipales, Distritales, Autoridades Metropolitanas y Secretarías de Tránsito y/o de Movilidad.

2.2.2 Fuente Constitucional del transporte público

El transporte público es una manifestación de la libertad de locomoción, es un servicio público y además es un prerequisite para la materialización de otros derechos fundamentales. Veamos:

2.2.2.1 El fundamento constitucional del transporte público es el artículo 24 de la Constitución Política, como lo ha expuesto la H. Corte Constitucional. En efecto, de la “*dimensión positiva o prestacional*” de la libertad de locomoción se derivan obligaciones de hacer, o de dar, a cargo del Estado y exigibles por los ciudadanos.⁴ Al respecto, la Corte Constitucional ha destacado tres obligaciones en cabeza del Estado derivadas del artículo 24 superior:

- Adoptar medidas y operaciones que eviten las restricciones indirectas a la movilidad de las personas.⁵
- Garantizar el acceso de la población al sistema de transporte público. Lo anterior, en la medida que la Corte Constitucional ha entendido que garantizar el acceso de la población al sistema de transporte “**es una faceta positiva y de orden prestacional del derecho a la libertad de locomoción, por cuanto sin éste difícilmente es posible para una persona desplazarse a lo largo de una urbe y ser productivo para la sociedad (...). este Tribunal ha colegido que el servicio de transporte público es necesario para el ejercicio de la libertad de locomoción y de los demás derechos constitucionales que dependen de la posibilidad de movilizarse**”.⁶ (negrilla fuera de texto)
- Generar un acceso de toda la población en condiciones de igualdad, especialmente de las personas en situación de discapacidad.⁷⁻⁸

2.2.2.2 De forma complementaria, en la Ley 105 de 1995 se previó que “[**l]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad**”.

⁴ “(...) esta Corporación también ha indicado que dicha prerrogativa fundamental también tiene una faceta positiva y de orden prestacional, pues para garantizar su goce y ejercicio en algunas ocasiones se requiere de una infraestructura de base, que da origen a una obligación de hacer o dar en cabeza de las autoridades públicas, exigible por los ciudadanos.” Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-879 de 2011, Sentencia T-708 de 2015

⁵ V.gr. actividades informales, como ventas ambulantes, que afectan el tránsito de las personas. Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia T-066 de 1995; Sentencia T-747 de 2015

⁶ Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-885 de 2010, Sentencia T-708 de 2015

⁷ De conformidad con la denominación prevista en la sentencia C-458 de 2015

⁸ Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-804 de 2009

En la medida que la ley generó una equivalencia entre “transporte público” y “servicio público”,⁹ también es aplicable lo previsto en el artículo 365 de la Constitución Política en protección de los servicios públicos esenciales.¹⁰

2.2.2.3 Por último, la jurisprudencia constitucional ha reiterado que la libertad de circulación es “un derecho constitucional que **al igual que el derecho a la vida, tiene una especial importancia en tanto que es un presupuesto para el ejercicio de otros derechos y garantías**, como por ejemplo, el derecho a la educación, al trabajo o a la salud”.¹¹ (negrilla fuera de texto)

A este respecto, no basta con que exista un servicio de transporte, sino que sea un transporte seguro en cumplimiento de los controles impuestos por el legislador para el efecto. Lo anterior, considerando que la conducción de vehículos automotores es legalmente calificada como una “actividad peligrosa”. En la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia,¹² del Consejo de Estado y de la Corte Constitucional se ha señalado sistemáticamente que “(i) la actividad de conducir un vehículo automotor no es un derecho; (ii) la actividad de conducir un vehículo automotor es una actividad peligrosa que pone en riesgo la vida de quienes conducen, de los demás conductores y de los peatones (...); **la actividad de conducir vehículos automotores, ha sido considerada por la jurisprudencia constitucional como por la especializada en la materia, una actividad peligrosa que coloca per se a la comunidad ante inminente peligro de recibir lesión**”.¹³(negrilla fuera de texto)

Por lo tanto, la Corte Constitucional ha precisado que “**el poder de regulación del transporte no sólo busca asegurar que en efecto las personas puedan desplazarse, busca también que éste se dé en condiciones de seguridad**, sin tener que exponer la vida y la integridad personal a riesgos más allá de lo

⁹ Al respecto, ha dicho la Corte Constitucional que “(...) **catalogar el transporte como un servicio público deviene de la facultad del legislador**, investido de las expresas atribuciones constitucionales para expedir leyes de intervención económica (art. 334 Const.), y regir la prestación de los servicios públicos (art. 150.21 y 23), por lo que dado su carácter imprescindible y su relación con el interés público y los derechos fundamentales, pueden ser prestados por el Estado directamente o indirectamente por los particulares o comunidades organizadas, conservando el papel de garante de su prestación eficiente, empleando las competencias constitucional de regulación, control y vigilancia sobre el mismo”. Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-033 de 2014

¹⁰ “ARTICULO 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. **Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional**. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.”

¹¹ La Corte Constitucional ha manifestado que “[e]l legítimo ejercicio del derecho a la circulación **se constituye en un presupuesto para el ejercicio de otros derechos constitucionales**, cuyo desarrollo supone el reconocimiento a un derecho de movimiento que garantiza la independencia física del individuo.” Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia T-150 de 1995; Sentencia T-595 de 2002.

¹² “(...) las disposiciones jurídicas reguladoras de los daños causados con vehículos y derivados del tránsito automotor, actividad lícita y permitida, claramente se inspira en la tutela de los derechos e intereses de las personas ante una lesión in potentia por **una actividad per se en su naturaleza peligrosa y riesgosa** (cas. civ. sentencia de 5 de octubre de 1997; 25 de octubre de 1999; 13 de diciembre de 2000), donde **el factor de riesgo inherente** al peligro que su ejercicio comporta, fija directrices normativas específicas.” Cfr. H. Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia del 24 de agosto de 2009. Rad. 2001-01054.

¹³ Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-468 de 2011; Sentencia C-089 de 2011; Sentencia T-609 de 2014.

razonable”.¹⁴ Así entonces, ante ese peligro inherente a la actividad de conducir y además por estar ante la prestación de un servicio público,¹⁵ el Estado ha impuesto requisitos y controles **(i)** sobre los vehículos,¹⁶ **(ii)** sobre los conductores¹⁷ y **(iii)** sobre otros sujetos que intervienen en la actividad,¹⁸ que tienden a mitigar los factores de riesgo en esa actividad,¹⁹ **(iv)** a la vez que se han impuesto unas obligaciones y deberes a quienes prestan servicios de transporte para la comunidad, puesto que **“quien se vincula a ese tipo de actividades participa en la creación del riesgo que la misma entraña y, por lo tanto, tiene la obligación**

¹⁴ “El transporte en calles y carreteras mediante los diferentes vehículos que permiten el tránsito terrestre son una de las formas conducentes para asegurar el goce efectivo de la libertad de locomoción. Pero **se trata de formas de transporte que también generan riesgos para la vida y la integridad de las personas, que demandan un control del Estado.** El poder de regulación del transporte no sólo busca asegurar que en efecto las personas puedan desplazarse, busca también que éste se dé en condiciones de seguridad, sin tener que exponer la vida y la integridad personal a riesgos más allá de lo razonable. Es decir, usar vehículos terrestres para el desplazamiento humano, supone generar o asumir riesgos significativos, incluso de muerte. El Estado, al asegurar las condiciones de seguridad y remover los obstáculos que impidan minimizar la probabilidad de que dichos riesgos tengan lugar, protege los derechos cardinales a la vida y a la integridad personal, presupuestos de toda libertad.” Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-885 de 2010

¹⁵ Al amparo del artículo 365 de la Constitución Política de Colombia, permite y ordena la intervención del Estado en beneficio de la comunidad. Al respecto, el Consejo de Estado y la Corte Constitucional han señalado que se considera que hay servicio público de transporte en los siguientes casos: “[e]l elemento definitorio de la diferencia entre uno y otro tipo de transporte es que, **en el público, una persona presta el servicio a otra, a cambio de una remuneración,** al paso que en el privado, la persona se transporta, o transporta objetos, en vehículos de su propiedad o que ha contratado con terceros. (...) (en el transporte privado) i) La actividad de movilización de personas o cosas la realiza el particular dentro de su **ámbito exclusivamente privado;** ii) Tiene por **objeto la satisfacción de necesidades propias de la actividad del particular, y por tanto, no se ofrece la prestación a la comunidad;** iii) Puede realizarse con vehículos propios. Si el particular requiere contratar equipos, debe hacerlo con empresas de transporte público legalmente habilitadas, como se estudia en el siguiente capítulo. iv) No implica, en principio, la celebración de contratos de transporte, salvo cuando se utilizan vehículos que no son de propiedad del particular; v) Es una actividad sujeta a la inspección, vigilancia y control administrativo con el fin de garantizar que la movilización cumpla con las normas de seguridad, las reglas técnicas de los equipos y la protección de la ciudadanía.”

En el transporte público **i)** Su objeto consiste en **movilizar** personas o cosas de un lugar a otro, **a cambio a una contraprestación** pactada normalmente en dinero. **ii)** Cumple la **función de satisfacer las necesidades de transporte de la comunidad,** mediante el ofrecimiento público en el contexto de la libre competencia; **iii)** El carácter de servicio público esencial implica la prevalencia del interés público sobre el interés particular, especialmente en relación con la garantía de su prestación - la cual debe ser óptima, eficiente, continua e ininterrumpida -, y la seguridad de los usuarios - que constituye prioridad esencial en la actividad del sector y del sistema de transporte (ley 336/96, art. 2°). **iv)** Constituye una actividad económica sujeta a un alto grado de intervención del Estado; **v)** El servicio público se presta a través de empresas organizadas para ese fin y habilitadas por el Estado. **vi)** Todas las empresas operadoras deben contar con una capacidad transportadora específica, autorizada para la prestación del servicio, ya sea con vehículos propios o de terceros, para lo cual la ley defiere al reglamento la determinación de la forma de vinculación de los equipos a las empresas (ley 336/96, art. 22); **vii)** Su prestación sólo puede hacerse con equipos matriculados o registrados para dicho servicio; **viii)** Implica necesariamente la celebración de un contrato de transporte entre la empresa y el usuario. **ix)** Cuando los equipos de transporte no son de propiedad de la empresa, deben incorporarse a su parque automotor, a través de una forma contractual válida.” Cfr. H. Corte Constitucional. Sentencias C-981 de 2010 C-033- de 2014.

¹⁶ V.gr. Reglamentos técnicos.

¹⁷ V.gr. los requisitos para solicitar la licencia de conducción. Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-468 de 2011; Sentencia C-089 de 2011.

¹⁸ V.gr. en la ley 769 de 2002 se imponen deberes a los peatones y en general a los usuarios de las vías nacionales.

¹⁹ “[...] Esta Corporación ha resaltado la **importancia de la regulación del transporte terrestre con el fin de asegurar el goce efectivo de la libertad de locomoción,** que tiene una relevancia cardinal, al constituir una condición necesaria para el goce efectivo de otros derechos fundamentales, de tal manera que **debe garantizarse su ejercicio en condiciones de seguridad.**” Cfr. H. Corte Constitucional Sentencia C-089 de 2011.

de extremar las medidas de seguridad, para evitar la causación de daños a otros y a sí mismos".²⁰ (negrilla fuera de texto)

En definitiva, las autoridades y organismos con funciones en materia de tránsito y transporte tienen deberes y obligaciones que se desprenden directamente de la Constitución Política, especialmente del derecho fundamental consagrado en el artículo 24 superior, lo cual exige de las mismas acciones para garantizar el acceso al transporte público seguro para los ciudadanos.

2.3 Seguridad de los usuarios

La seguridad de los usuarios es esencial en la prestación del servicio de transporte. Es así como en otros modos ya se ha dispuesto el modo como debe brindarse la información a los ocupantes de los vehículos sobre el uso de los equipos de seguridad antes del inicio del recorrido contratado, como ocurre en el transporte aéreo y el marítimo.

Por su parte, el derecho a ser informado es parte del núcleo esencial de protección del consumidor, al punto que el legislador atribuyó las características específicas de la misma (completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea) tanto de los productos o servicios que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su utilización, con el fin de que se restablezca el equilibrio en una relación de consumo.

Por ejemplo, considerando los principios de seguridad y calidad previstos en las leyes 105 de 1993 y 336 de 1996, se procede a impartir instrucciones para el cumplimiento de lo previsto en el artículo 11 de la Resolución 315 de 2013, en el cual se previó que **"[l]as empresas de transporte terrestre de pasajeros deberán en cada despacho informar a los ocupantes del vehículo las recomendaciones de seguridad, comportamiento en caso de accidentes, procedimiento cuando se presenten infracciones por parte del conductor, números de emergencia y demás recomendaciones que propendan por la seguridad vial"**. (negrilla fuera de texto)

Como contrapartida, el deber de los usuarios es informarse, para que pueda hacer uso adecuado de los servicios, so pena de incurrir en responsabilidades frente al transportador. Asimismo, la entrega suficiente y oportuna de información permitiría al transportador exonerarse de responsabilidad, si el usuario no siguió la información e instrucciones suministradas por aquel.

2.4 Informes por el revisor fiscal y el representante legal de las empresas

El numeral 7 del artículo 95 de la Constitución Política de Colombia establece que es un deber de la persona y del ciudadano "Colaborar con el buen funcionamiento de la administración de justicia", lo cual incluye el desarrollo de las actividades de las entidades estatales que ejercen funciones de inspección, vigilancia y control.

²⁰ Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera Subsección B Consejero Ponente (E): Danilo Rojas Betancourth Bogotá D. C., tres (03) de mayo de dos mil trece (2013). Radicación número: 15001-23-31-000-1995-15449-01(25699).

Este deber recae precisamente en todas las personas, independientemente de los cargos que ostente en entidades públicas o privadas. En esa línea, se previó en el artículo 207 del Código de Comercio que son funciones del revisor fiscal las siguientes:

“1) Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajustan a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la asamblea general y de la junta directiva;

*2) **Dar oportuna cuenta, por escrito, a la asamblea o junta de socios, a la junta directiva o al gerente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios;***

*3) **Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías, y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.**”* (negrilla fuera de texto)

En congruencia con lo anterior, la Superintendencia crea con la presente instrucción un mecanismo de vigilancia eficiente, en el que el revisor fiscal reporta una única cifra periódicamente, sobre el comportamiento de las empresas, para verificar el cumplimiento de diversas obligaciones legales y reglamentarias.

3. Vigencia

La presente Circular rige a partir de su publicación.

PUBLÍQUESE en el Diario Oficial y en la página web oficial de la Superintendencia de Transporte.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CAMILO PABÓN ALMANZA
SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE