



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Superintendencia de Transporte INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Octubre 2020 a septiembre 2021

www.supertransporte.gov.co



WILMER ARLEY SALAZAR ARIAS
Superintendente de Transporte

ESTEFANIA PISCIOTTI BLANCO
Secretaría General

ADRIANA MARGARITA URBINA PINEDO
Superintendente Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre

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

ANDRÉS PALACIOS LLERAS
Superintendente Delegado de Puertos

HERMES JOSÉ CASTRO ESTRADA
Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura

MARÍA FERNANDA SERNA QUIROGA
Jefe Oficina Asesora Jurídica

DIEGO FELIPE DIAZ BURGOS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

DANA PINEDA MARIN
Jefe de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las
Comunicaciones

ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina Control Interno

JEISSON DÍAZ DUARTE
Diseño

Contenido

1.	Introducción	5
2.	Contexto	6
3.	Gestión de la entidad	7
3.1	Promoción y Prevención	7
	Delegatura de Concesiones e Infraestructura.....	7
	Delegatura de Puertos:	8
	Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre	10
	Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.....	16
3.2	Visitas de inspección de Promoción y Prevención	29
	Delegatura de Concesiones e Infraestructura:.....	29
	Delegatura de Puertos:	29
	Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre	33
	Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.....	34
3.3	Acciones de Supervisión frente al Covid – 19.....	35
	Delegatura de Concesiones e Infraestructura.....	35
	Delegatura de Puertos.....	35
	Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre	42
	Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.....	44
3.4	Fortalecimiento Regional	45
3.5	Investigaciones Administrativas	50
	Delegatura de Concesiones e Infraestructura.....	50
	Delegatura de Puertos.....	50
	Dirección de Investigaciones de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre.....	51
	Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.....	54
3.5.1	Gestión realizada de los IUIT pendientes de resolver fallo y recurso de reposición.....	56
3.6	Fortalecimiento Tecnológico.....	61

3.7	Acciones frente al fortalecimiento jurídico de la entidad	68
3.8	Acciones frente a la Informalidad e Ilegalidad en el Sector Transporte.....	74
	Delegatura de Concesiones e Infraestructura.....	74
	Delegatura de Puertos.....	75
	Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre.....	75
	Delegatura para la protección de Usuarios del Sector Transporte.....	76
3.9	Derechos Humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible	76
4.	Nuestra relación con el ciudadano	80
5.	Aportes a la construcción de la paz.....	86
6.	Aportes a la igualdad de género y empoderamiento de las mujeres ..	88
7.	Talento humano en la Supertransporte.....	89
8.	El presupuesto de la Supertransporte.....	90
9.	La Gestión Contractual de la Supertransporte	99
10.	Auditorías de la Supertransporte.....	101
11.	Reconocimientos de la Supertransporte.....	104

1. Introducción

La Superintendencia de Transporte, ST, ha venido enfocando sus esfuerzos en la implementación de mecanismos que promueven el cumplimiento de su misión y que buscan optimizar la ejecución de los procesos misionales bajo los principios de libre acceso, calidad y seguridad del transporte, así como acercar a los ciudadanos a través de estrategias relacionadas con informar públicamente sobre la gestión y que se adelanten acciones de diálogo con grupos de valor con un enfoque que facilite la evaluación y el control ciudadano en el ciclo de la gestión pública.

La Ley Estatutaria 1757 de 2017 define como rendición de cuentas “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo¹”.

En este sentido, la Superintendencia de transporte presenta el informe de la gestión adelantada en el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, con el propósito de rendir cuentas sobre las acciones desarrolladas por el equipo técnico y humano de la entidad en beneficio de sus grupos de valor, en cumplimiento de los principios de democracia participativa y publicidad establecidos en la Constitución Política de Colombia.

Este documento se estructura en once capítulos, entre los cuales, se incluye la gestión adelantada por la entidad con medidas para mitigar la extensión de los efectos sobre las empresas afectadas por la emergencia económica y social, así como la recuperación y conservación de empresa como unidad de explotación económica y fuente generadora de empleo, el fortalecimiento tecnológico de la entidad, las acciones frente a la ilegalidad así como la descripción de otros aspectos relevantes de la gestión por cada una de las áreas misionales, el fortalecimiento institucional y reconocimientos obtenidos para el año 2021.

¹ Ley Estatutaria 1757 de 2017, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

2. Contexto

La Superintendencia de Transporte es una entidad de carácter administrativo y técnico, adscrita al Ministerio de Transporte que ejerce las funciones de vigilancia, inspección y control de la debida prestación del servicio público de transporte, así como la correcta operación de los servicios conexos en puertos, concesiones e infraestructura, siempre privilegiando la protección de los derechos de los usuarios establecidos en la Constitución y en la ley. Estas funciones se ejercen, primordialmente, a través de los procesos misionales, actividades que le permiten cumplir con sus objetivos.

En el ejercicio efectivo de las funciones en materia de protección a usuarios del sector transporte, esta Superintendencia, como única autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario de dicho sector, adelanta las investigaciones e impone las sanciones o medidas administrativas a que hubiere lugar, por las infracciones a las normas vigentes en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios.

En el último año, la entidad ha trabajado en enfocar el modelo de operación bajo un esquema de supervisión preventiva; gracias a la capacidad técnica y los avances en materia tecnológica, podemos resaltar que la Superintendencia de Transporte ha adelantado acciones y estrategias que permiten que gran parte de nuestros colaboradores trabajaran desde sus casas, enfocando acciones que fortalecieran la transformación digital para que nuestros usuarios tuvieran disponibles los servicios sin necesidad de acudir a nuestras instalaciones.

En este proceso, logramos fortalecer nuestras acciones de supervisión frente a los protocolos de bioseguridad para hacer frente al Covid-19 y garantizar, a través de diferentes estrategias, el cabal cumplimiento de nuestras funciones de vigilancia, inspección y control, para lograr la adecuada y eficaz protección de los derechos de los consumidores.

La Superintendencia de Transporte en consonancia con los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" estableció los siguientes objetivos estratégicos:



Objetivos Estratégicos



Brindar Protección a los Usuarios



Fortalecer la presencia en las regiones



Fortalecer la Vigilancia



Fortalecer las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.



Fortalecimiento Institucional

3. Gestión de la entidad

La Superintendencia de Transporte, bajo las políticas de legalidad y seguridad, y en ejercicio de su función preventiva, llevó a cabo diferentes acciones en el desarrollo del ejercicio de supervisión a los empresarios del sector transporte.

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

3.1 Promoción y Prevención

Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Promoción:

- Veintiún (21) mesas de trabajo en las que se programaron actividades de sensibilización, interacción y coordinación conjunta con las autoridades municipales, tendientes a facilitar el cumplimiento de la implementación de las Normas Técnicas Colombianas de Accesibilidad² y de los diseños desarrollados para los elementos de la infraestructura de transporte, así como en las instalaciones y demás componentes.

² Decreto 1660 de 2003

- Chat Interactivo - Facebook Live: *ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN EN LAS INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE EN COLOMBIA*. Espacio de participación ciudadana y de los grupos de valor de la entidad - incluyendo Interventorías de la Infraestructura de Transporte-, el cual tuvo como eje la observancia de las normas de accesibilidad en el diseño de aquellas infraestructuras del transporte pendientes por construir, así como en las existentes y la adopción de planes integrales que permitan avanzar y alcanzar, en el 2023, niveles que superen el 80% de la accesibilidad total.

Prevención:

Estas actividades se desarrollan bajo líneas técnicas claras de supervisión, tendientes a verificar el cumplimiento de los principios del transporte y su infraestructura, en aras de la permanente, eficiente y segura prestación del servicio público de transporte, a través de esquemas de planificación, fijación de tareas y sistemas de autocontrol que involucran, entre otras, la Supervisión pormenorizada mediante la implementación de seis (6) Programas Especiales:

- ✓ Control al Sobrepeso -PECSO. Sesenta y seis (66) visita in situ
- ✓ Sectores Críticos de Accidentalidad -PESCRA. Dos (2) visitas de inspección in situ
- ✓ Accesibilidad -PEACCI. Trece (13) visitas de inspección in situ
- ✓ Supervisión Especial de Temporada Alta -SETA. Cuarenta (40) visitas de inspección in situ.
- ✓ Afectaciones y Cierres - PAFYCI. Dos (2) visitas de inspección in situ
- ✓ Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos - SASPRO. Veinte (20) visitas de inspecciones situ



Delegatura de Puertos:

- ✓ Se realizó Socialización Campaña PP y Plan de acción Embalse El Quimbo mediante oficio a las siguientes entidades: Gobernación del Huila, Alcaldía Municipal de El Gigante, Alcaldía Municipal de El Agrado, Alcaldía Municipal

de Garzón, Alcaldía Municipal de Altamira, Ministerio de Transporte y Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional.

- ✓ Se realizó Socialización Campaña PP y Plan de acción de actividades conjuntas en Mitú, Vaupés, mediante oficios remitidos a MinTransporte y a la Gobernación del Vaupés.
- ✓ Se realizaron 3 capacitaciones a Sociedades Portuarias y otros actores de la cadena logística de comercio exterior, sobre manejo de mercancías peligrosas, con la participación de aproximadamente 250 personas.
- ✓ Se realizaron 15 reuniones de la Mesa de Trabajo Permanente entre la Supertransporte (Delegaturas de Tránsito y Puertos), Gremios y Empresas de Transporte de Carga y Transportadores independientes, con el fin de atender a quejas específicas que afectan el normal desarrollo de la cadena logística de comercio exterior.
- ✓ En aras de aumentar la presencia de la Superintendencia de Transporte en los puertos, la Delegatura de Puertos lanzó en el mes de abril del 2021 un plan piloto portuario que consiste en realizar actividades de supervisión de forma permanente en las principales zonas portuarias del país.
 - Para el desarrollo del ejercicio planteado, se estableció un cronograma de actividades y se definió un número determinado de Instalaciones Portuarias, ubicadas en las Zonas Portuarias de: Barranquilla, Buenaventura, Cartagena, Guajira, Santa Marta y Ciénaga. En las visitas se verifican criterios específicos en donde se realizaba un acompañamiento diario a las instalaciones portuarias elegidas, adelantando las siguientes revisiones:
 - Suficiencia de citas ofertadas y nivel de cumplimiento de estas.
 - Suficiencia de herramientas y equipos para el desarrollo de las actividades portuarias.
 - Eficiencia en las operaciones de cargue y descargue medida a partir de tiempos logísticos de los conductores de tractocamiones.
 - Funcionamiento de dispositivos no intrusivos de seguridad.
 - Eficiencias portuarias en la interfaz buque – puerto.

A la fecha, se han realizado 363 visitas aproximadamente.

- ✓ Con el propósito de socializar herramientas de carácter jurídico y técnico para llevar a cabo una adecuada prestación de los servicios marítimos, portuarios y fluviales, y del cumplimiento de las obligaciones ante la Superintendencia de Transporte, la Dirección de Promoción y Prevención el 19 de abril inició el Plan General de Capacitaciones 2021, en el marco de la campaña de promoción y prevención, jornadas que van hasta el 03 de

diciembre. A 30 de octubre se han llevado a cabo 12 capacitaciones, con participación de más de 780 personas.

- ✓ Elaboración y lanzamiento del visor geográfico de infraestructura no concesionada marítima y fluvial, es el resultado de una estrategia de georreferenciación y caracterización llevada a cabo por la Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Puertos, mediante la realización de operativos de inspección en 146 municipios y cuerpos de agua de 26 departamentos del país.
- ✓ En la vigencia 2020 a 2021 se han publicado diez (3) Boletines de Tráfico Portuario en una periodicidad trimestralmente, así: II semestre de 2020, I trimestre de 2021; II segundo trimestre del 2021 mediante el cual se proporciona información específica de los procesos de movilización de carga en los que intervienen las Sociedades Portuarias Públicas y Privadas del País.

Se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/superintendencia-delegada-de-puertos/estadisticas-trafico-portuario-en-colombia/>

Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2020 al 30 de septiembre de 2021, la Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte, ha desarrollado diversas actividades, entre las que se destacan las siguientes:

- **Capacitaciones**

La Dirección de Promoción y Prevención ha realizado un total de 32 capacitaciones, en las cuales se logró socializar a 3186 personas entre conductores, representantes de las asociaciones gremiales, empresas supervisadas en general, con las cuales se busca fomentar la transparencia en el sector y el cumplimiento de la normatividad vigente, pero además brindar una imagen de la Superintendencia amigable al ciudadano, lo que en últimas contribuye al diálogo entre todos los actores del sector para buscar soluciones eficientes a las diferentes problemáticas que afectan al país en materia de transporte.



- **Operativos a Terminales de Transporte**

En lo corrido del año, se han comisionado novecientos treinta y cinco (935) operativos a las diferentes Terminales de Transporte de Colombia, dentro de los cuales se han inspeccionado 10.635 vehículos, además de las siguientes acciones:

- Recorrido por la terminal, solicitando 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, Convenios de colaboración empresarial.
- Verificar condiciones de los vehículos de servicio especial referidas a los convenios de colaboración empresarial, documentación del vehículo, del conductor y chequeo del estado del Automotor.
- 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.

- **Planes estratégicos de control contra la ilegalidad**

La Superintendencia de Transporte requirió a aproximadamente 1230 alcaldías y/o gobernaciones, 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.

Así mismo, durante lo corrido del año 2021, hasta el 30 de septiembre, la entidad ha participado en 48 Consejos Territoriales de Seguridad Vial, en los cuales se ha recordado a los gobernadores y alcaldes la importancia del Plan de Control de la Ilegalidad, su actualización y radicación ante la Superintendencia de Transporte.

- **Formalización de contratos de temporada**

Con el objetivo de fortalecer y hacer más expedito el proceso de formalización de contratos de temporada alta, la Dirección modificó los documentos necesarios para el efecto de acuerdo con la Resolución 264 de 2020. De tal forma se realizaron las siguientes actividades:

- Temporada alta fin de año 2020 a enero 2021: 92 empresas celebraron contratos y o hicieron uso de su parque automotor, 48 de ellas celebraron contrato con 343 empresas de transporte especial y estas a su vez tenían 827 placas de vehículos sin repetir para transitar en la temporada, 44 empresas informaron sobre la intensidad de uso de su parque automotor teniendo 339 placas de vehículos sin repetir para transitar en la temporada para un total de 1.166 vehículos.
- Temporada alta semana santa 2021: 65 empresas celebraron contratos y o hicieron uso de su parque automotor, 22 de ellas celebraron contrato con 73 empresas de transporte especial y estas a su vez tenían 660 placas de vehículos sin repetir para transitar en la temporada, 43 empresas informaron sobre la intensidad de uso de su parque automotor teniendo 362 placas de vehículos sin repetir para transitar en la temporada para un total de 1.022 vehículos
- Temporada alta mitad de año 2021: 55 empresas celebraron contratos y o hicieron uso de su parque automotor, 30 de ellas celebraron contrato con 85 empresas de transporte especial y estas a su vez tenían 517 placas de vehículos sin repetir para transitar en la temporada, 25 empresas informaron sobre la intensidad de uso de su parque automotor teniendo 213 placas de vehículos sin repetir para transitar en la temporada para un total de 730 vehículos.
- Temporada alta semana de receso escolar de 2021: 58 empresas celebraron contratos y o hicieron uso de su parque automotor, 28 de ellas celebraron contrato con 58 empresas de transporte especial y estas a su vez tenían 606 placas de vehículos sin repetir para transitar en la temporada, 30 empresas informaron sobre la intensidad de uso de su parque automotor teniendo 308 placas de vehículos sin repetir para transitar en la temporada para un total de 914 vehículos.

- **Conceptos de Sustentabilidad Financiera**

Teniendo en cuenta criterios de eficiencia y la modificación del marco normativo para la emisión de conceptos de sustentabilidad financiera desde la Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Tránsito y Transporte, se apoyan los requerimientos generados en virtud de la labor de inspección y vigilancia en relación con la debida prestación del servicio público de transporte, servicios conexos a este; como son: revisión de conceptos de sustentabilidad financiera para fijación e incremento de capacidad transportadora de las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial, ésta capacidad será fijada o incrementada siempre que se acredite la sustentabilidad financiera de la operación y de acuerdo con el plan de rodamiento presentado por la empresa para atender los servicios contratados.

Se redujo el trámite de 6 meses a 10 días hábiles, en razón a que anteriormente, la solicitud de conceptos de sustentabilidad financiera, eran radicadas por medio físico. Actualmente, la solicitud de conceptos se hace de manera electrónica, a través de la plataforma de interoperabilidad que funciona entre la Superintendencia de Transporte y el Ministerio de Transporte, creada para la radicación virtual de los documentos por parte de las territoriales y la verificación del procedimiento.



En el periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021 se recibieron 321 solicitudes a través del aplicativo de trámites y gestión documental, las cuales fueron atendidas en su totalidad dentro del tiempo establecido hasta el 30 de septiembre del presente año, discriminados de la siguiente manera:

Tabla 1: Conceptos de Sustentabilidad Financiera

Departamento	Nº de conceptos emitidos
Atlántico	8
Bolívar	10
Boyacá	13
Caldas	6
Cesar	10
Córdoba	15

Departamento	Nº de conceptos emitidos
Cundinamarca	57
Huila	13
Magdalena	51
Meta	33
Nariño	18
Santander	9
Valle del Cauca	23
Antioquía	35
Risaralda	5
Guajira	2
Norte de Santander	13
Total	321

Fuente: Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Tránsito y Transporte

- **Análisis y depuración del universo de vigilados**

Dentro de las categorías o tipologías de vigilados parametrizadas en el VIGIA, se vio la necesidad de crear la correspondiente a "Entidades Desintegradoras", la cual no se encontraba habilitada en el sistema y por lo cual, algunos vigilados que no habían logrado su registro, lo pudieron hacer.

En este sentido, se envió memorando dirigido a la oficina de las tecnologías para realizar los ajustes pertinentes y crear la categoría (ED-ENTIDADES DESINTEGRADORAS, Memorando No 20218600028243)

- a) Esta dirección, dentro de los análisis jurídicos correspondientes y teniendo en cuenta la función de mantener actualizada la base de datos de vigilados, realizó requerimiento al área de las TICs para la eliminación de la categoría OAC-Organismos Acreditadores y Certificadores, ya que esta no es vigilada por esta Superintendencia de acuerdo con la normatividad vigente (Memorando No 20218600035613)
- b) Derivado de múltiples reuniones con el área de TICs y funcionarios de Confecamaras, se logró acuerdo para la transmisión de archivos planos de información de cámara de comercio, los cuales permitirán realizar actualizaciones de información y otras actividades de forma rápida, teniendo en cuenta que esta labor se venía realizado a través de consultas individuales en el Registro Único Empresarial y Social de Cámaras de Comercio.
- c) Se elaboró memorando dirigido a TICs para la inactivación de 190 empresas con Certificados de Existencia y Representación legal cancelados, lo

anterior, para contribuir con las labores de depuración de universo de vigilados de esta Delegatura (Memorando No 20218600074313).

- d) Esta Dirección realizó requerimiento de información a 122 autoridades de tránsito, con el fin de conocer información concerniente a las habilitaciones y tipo de servicio que prestan las 415 empresas de Transporte Terrestre Automotor con radio de acción municipal, distrital o metropolitano habilitadas por las mencionadas autoridades

- **Construcción algoritmo en Python para supervisión financiera**

La Dirección de Promoción y Prevención, con el objetivo de fortalecer la supervisión inteligente con apoyo en herramientas tecnológicas, desarrolló un algoritmo en código Python, que permite automatizar los procesos de revisión y de verificación de la información financiera y administrativa recibida por la Entidad a través de la plataforma VIGIA.

El algoritmo tiene como objetivo emitir señales de alerta que le indiquen a la Dirección el estado financiero y el estado administrativo de los supervisados, de tal forma que se puedan tomar decisiones mejor informadas sobre las eventuales acciones a seguir. Con este algoritmo, se evaluará el 100% del universo de vigilados a nivel nacional que reporten la información requerida por la Supertransporte.

Como consecuencia de esta implementación, se maximiza el tiempo de análisis de la información y se obtiene una descripción detallada de cada vigilado. Además, se han maximizado los recursos disponibles y se ha evitado que la Supertransporte incurra en costos adicionales, pues la plataforma de visualización de datos empleada (Oracle Data Visualization) ya había sido adquirida por la Entidad para otros fines, el software de programación Python es de libre acceso y los profesionales dedicados a esta tarea ya pertenecían al grupo de profesionales de la Dirección.

Con corte 30 de septiembre se logró analizar la información financiera de 2.202 vigilados a través de la información procesada en el algoritmo en código Python.



Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

Desde el 1 de octubre de 2020 hasta el 30 de septiembre de 2021, desde esta área misional se han desarrollado alrededor de 43 programas de Promoción y Prevención, destacando lo siguiente:

- a. Se han desarrollado 18 documentos informativos como: guías, cartillas, boletines y recomendaciones, para que los usuarios conozcan sobre la Superintendencia de Transporte, el sector y sus derechos y deberes dentro de este.
 - Guías sobre promociones y ofertas en cada uno de los modos de transporte y una dirigida exclusivamente a los usuarios.
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>
 - Guía y Cartilla de derechos y deberes de los usuarios de transporte terrestre de pasajeros y mercancías por carretera. Fecha de publicación: 22 de diciembre de 2020.
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>
 - Guía sobre Comercio Electrónico en la Adquisición de Boletos y/o Tiquetes para la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo y el Decálogo de Derechos y Deberes de los Usuarios en la Compra de Tiquetes Aéreos a través de Comercio Electrónico.
Fecha de publicación: el 19 de enero de 2021.
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>
 - ABC competencias administrativas y preguntas frecuentes sobre el servicio de transporte aéreo de la Aerocivil y la ST. Fecha de lanzamiento: 12 de abril de 2021.
<https://bit.ly/3g6FJYq>
 - Segundo boletín de gestión sobre servicios de transporte aéreo.
Fecha de publicación: 25 de mayo de 2021.
https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Mayo/DelegaturaPU_24/2do-Boletin-Aereo.pdf
 - Recomendaciones en Transporte de equipaje. Campaña realizada para hacer un acompañamiento a los usuarios, principalmente en aeropuertos.
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/#tab-4cbe1770de8aa25c211>.
 - Recomendaciones de Temporada Alta. Se realizan en diciembre, Semana Santa, vacaciones de mitad de año y semana de receso escolar.
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/#tab-4cbe1770de8aa25c211>

- Revista Puntos Cardinales. Portal digital y especializado de información para el servicio público de transporte en todos sus modos y modalidades, que alberga contenido con un enfoque en la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios.

Fecha de lanzamiento: el 23 de julio de 2021.

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-para-la-proteccion-de-usuarios/revista-puntos-cardinales/>



- Guía e infografía sobre el transporte de animales y mascotas. La guía es un documento donde se podrá consultar los animales que pueden ser transportados Fecha de lanzamiento: 6 de agosto de 2021.
[https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Agosto/DelegaturaPU_06/Guia-para-el-Transporte-de-Animales-y-Mascotas .pdf](https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Agosto/DelegaturaPU_06/Guia-para-el-Transporte-de-Animales-y-Mascotas.pdf)
- Infografía de la *Ruta de Atención*. Se realizó para orientar a los usuarios y enseñarles a hacer uso eficiente de los mecanismos de reclamación de las empresas de transporte aéreo y las autoridades. Esta campaña estuvo acompañada de una edición especial realizada para la compañía *Latam Airlines*.
Fecha de publicación: 23 de septiembre de 2021.
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegada-para-la-proteccion-de-usuarios/#tab-4cbe1770de8aa25c211>
- Estudio transporte de pasajeros y PQRS, estudio donde constan las cifras estadísticas sobre el movimiento de pasajeros en el sector aéreo, y las bases de datos de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia de Transporte, que consolida las PQRS en la Delegatura para la Protección de Usuarios. Se publicó el 6 de agosto de 2021.
https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Agosto/DelegaturaPU_06/Estudio-de-Transporte-de-Pasajeros-y-PQRD.pdf

Tener 18 documentos de consulta es un logro para la Delegatura para la Protección a Usuarios del Sector Transporte, porque con estos instrumentos hemos podido apoyar, orientar y educar a los usuarios y empresarios sobre los derechos y deberes de los consumidores al margen de la relación de consumo que surge con la prestación de los servicios de transporte público, enfoque que estaba totalmente inexplorado en nuestro país.



- b. Creación de espacios educativos. Esta Delegatura ha propiciado la creación de por lo menos 6 espacios en los que toda la ciudadanía puede, desde el ámbito académico, aprender sobre el sector transporte y los derechos y deberes de los usuarios.
- Curso e-learning para la Protección de Usuarios del Transporte Aéreo. Es una herramienta de libre acceso, sin costo y que consta de 10 módulos con información relevante en materia de protección al usuario de transporte aéreo, enfocado en los derechos y deberes de los usuarios de este servicio. Esta herramienta de aprendizaje se encuentra disponible en la plataforma *E-learning* <https://elearning.supertransporte.gov.co/>



- Programa de capacitaciones. A través de este, cumplimos con las labores de difusión y promoción de los derechos y deberes de usuarios, así como de sus mecanismos de protección.

Desde el 1 de octubre de 2020 al 30 de septiembre de 2021, se han desarrollado más de 166 jornadas, con las que hemos impactado a más de 3.835 personas y 368 empresas de transporte en todos sus modos en aproximadamente 71 ciudades como: Tunja, Pasto, Riohacha, Zipaquirá, Dosquebradas, Piedecuesta, Ipiales, Pamplona, Mocoa, Sogamoso, Arauquita, Maicao, Roldanillo, Fortul, Barrancas, Marinilla, El

Carmen de Viboral, Urumita, Chiriguaná, Curumaní, Urrao, El Cerrito, Calima del Darién, Socha, Tocancipá, Bosconia, Cartagena de Chaira, Sibundoy, Tame, San Andrés, La Dorada, Villanueva, Girardot, Rio Negro, Barrancabermeja, La Paz, Pitalito, Ocaña, Garzón, Duitama, Bogotá, Villavicencio, Cali, Medellín, Montería, Barranquilla, Bucaramanga, Manizales, Cartagena, Quibdó, Florencia, Arauca, Popayán, Cúcuta, Santa Marta, Sincelejo, Zipaquirá, Socorro, Neiva, Armenia, Puerto Boyacá, entre otras ciudades de Colombia.

- Participación Ciudadana. La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte ha adelantado capacitaciones sobre los derechos y deberes de personas de especial protección constitucional, como son: niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas en condición de discapacidad y madres gestantes.

Este programa comenzó a ejecutarse el 9 de abril del 2020 y se lanzó oficialmente el 6 de noviembre de 2020, en un evento que contó con la participación de Superintendente de Transporte, empresas y terminales de transporte terrestre, ligas de consumidor y ciudadanía en general.

Desde del 1 de octubre 2020 al 30 de septiembre 2021 hemos realizado 190 jornadas, siendo beneficiados 10.527 en 68 ciudades de Colombia, entre ellas: Turbaco, Barrancabermeja, Valledupar, Ansermanuevo, Aguachica, Barranquilla, Bermeo, Becerril, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Caracolí, Cartagena, Chiquiza, Chiriguaná, Cúcuta, Duitama, El Tambo, Florencia, Fortul, Fundación, Santa Marta, Girón, Guavatá, La Dorada, La Loma, La Merced, Manizales, Medellín, Moniquirá, Nobsa, Palmira, Pasto, Piedecuesta, Planeta Rica, Popayán, Riohacha, Sahagún, San Luis de Gaceno, San Vicente Chucuri, Sogamoso, Soracá, Tuluá, Tunja, Villavicencio, Yopal, Arboledas, Ragonvalía, Gramalote, Chinácota, Sardinata, Cucutilla, Gacheta, Honda, Lebrija, Montería, Tierra Alta, Supía, Floridablanca, Gámbita, Mogotes, Belén, Neiva, Mercaderes y Pereira.

- Semillero para la Protección de Usuarios del Sector Transporte. Se trata de un programa de formación a los miembros de los consultorios jurídicos, las defensorías del pueblo regionales, las personerías municipales y las cámaras de comercio, esto, por el importante rol que cumplen frente a la ciudadanía, que les permite colaborar en la labor de promover y proteger los derechos de los usuarios del sector transporte.

En la versión Bogotá, participaron 11 universidades y 56 personas; y, se realizó entre el 29 de mayo de 2020 y el 9 de noviembre de 2020.

Desde el 1 de octubre de 2020 se realizaron las siguientes sesiones:

- 23 de octubre de 2020: Deberes de los usuarios.
- 9 de noviembre de 2020: Instancias de reclamación.

En la versión regional, contamos con la participación de 25 universidades, 16 personerías, 2 Cámaras de Comercio y 3 Defensorías del pueblo, en donde han participado más de 200 personas, este enfoque se está ejecutando desde el 26 de febrero de 2021, así:

- 26 de febrero 2021: La Superintendencia de Transporte.
 - 26 de marzo de 2021: Derecho a la Información.
 - 29 abril de 2021 sesión especial: Se adelantaron los temas anteriores***
 - 30 abril de 2021: Calidad.
 - 28 de mayo de 2021: Transporte de menores.
 - 25 de junio de 2021: Transporte de equipaje.
 - 30 de julio de 2021: Transporte de mascotas.
 - 27 de agosto de 2021: Desistimiento y retracto.
 - 24 de septiembre de 2021: Otros derechos.
- Eventos de divulgación. Consiste en la participación de la Dirección de Promoción y Prevención para la Atención de Usuarios en las actividades o espacios de divulgación organizado por otras entidades o autoridades, en donde se fungimos como invitados y abordamos temas relacionado con la protección de usuarios.

Desde el 1 de octubre de 2020 a 30 de septiembre de 2021, hemos asistido a 11 jornadas organizadas por la Superintendencia de Salud, la Red nacional Protección al Consumidor y Anato, impactando a 481 personas y 17 empresas.

- Escuela de participación ciudadana. Espacio creado para la ciudadanía, donde brindamos formación, herramientas y conocimiento relacionados con la defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios del sector transporte, en sus diferentes modos y modalidades. Que además nos permite conocer las necesidades, situaciones y expectativas de los usuarios de las diferentes regiones del país.
Fecha de inicio: 6 de mayo de 2021.

Este programa se ha realizado en las Regiones: de la Amazonia, Andina, Orinoquia, Pacífica y actualmente en la Región Caribe e Insular, alcanzando a un público de más de 258 personas.

La importancia de estos radica en la posibilidad dispuesta por la entidad a los diferentes actores de los servicios de transporte público para interactuar con la

institucionalidad, generando una comunicación de doble vía, donde dota de herramientas a los destinatarios de estos escenarios (empresarios, autoridades y ciudadanía en general), para promover la protección de los derechos de usuarios, desde varios enfoques, la prevención de infracciones, la promoción de la normatividad aplicable y la defensa de los consumidores.



c. Creación de herramientas de interacción y estrategia en redes sociales. Basados en los desarrollos tecnológicos de la Superintendencia de Transporte, en sus redes sociales, así como en los instrumentos disponibles por ésta, se han creado más de 9 herramientas para interactuar con los ciudadanos.

- Usuario avisa. Herramienta colaborativa en la que los usuarios ponen en conocimiento a la SuperTransporte situaciones que pueden constituir una infracción a los derechos de los usuarios. Entre el diciembre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021 se ha recibido 62 avisos y ha realizado 104 orientaciones.

A esta herramienta se puede acceder a través de:

- La página oficial de la Entidad: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-de-proteccion-usuarios/usuario-avisa/>
 - La línea *Whatsapp*: (1) 318 594 6666.
- Buzón de Promociones y ofertas. Herramienta que permite velar por la observancia de las disposiciones que regulan los incentivos para la compra de servicios de transporte; y que habilita a los usuarios para allegar las promociones y ofertas a la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, para que sean evaluadas y de esta manera se pueda determinar si están sujetos a la norma.
Fecha de lanzamiento: 17 de diciembre de 2020.

Para acceder al buzón, se puede hacer uso del siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>

- Chat virtual SuperResuelve. Herramienta que tuvo por objetivo absolver las dudas e inquietudes de los usuarios de los modos de transporte terrestre, acuático y aéreo, durante la jornada de conmemoración del día internacional del consumidor.
En el modo terrestre y acuático, disponible el 17 de marzo de 2021, se atendieron 50 usuarios de 8 ciudades de Colombia y 2 ciudades extranjeras. Por su parte, en el Chat virtual para el modo aéreo, activo el 19 de marzo de 2021, se orientó a 26 usuarios desde 7 ciudades de Colombia y 2 del exterior.
- Usuarios en las Regiones. Programa desde el cual, a partir del estudio de las PQRD presentadas por los usuarios, se desplaza el equipo directivo de la Delegatura a la región realizando diversas actividades con el fin de llegar a acuerdos para mitigar los diversos motivos de reclamación. En los meses julio, agosto y septiembre de 2021 se ha realizado la actividad en Barranquilla, Medellín, Armenia, Pereira y Cali. En total 37 jornadas de capacitación a 641 personas y 26 empresas.
- Lenguaje Claro. Creado para efectuar la traducción de los documentos expedidos por la Delegatura, se desarrolló una jornada de *Laboratorios de simplicidad*. En donde se generaron comentarios a las guías, cartillas y boletines para ser implementados.
- Encuesta de Transporte Aéreo sobre Reembolsos -ETAR-. Con el fin de efectuar un diagnóstico de afectación a usuarios en materia de reembolsos se puso a disposición del público una encuesta el 25 de mayo de 2021 y se recibieron 16
- Campañas en redes sociales. Desde el 1 de octubre de 2020 al 30 de septiembre de 2021, se han efectuado alrededor de 34 campañas informativas en las redes sociales Twitter, Facebook e Instagram.

Las campañas publicadas han hecho uso de los siguientes numerales:

#TranspórtateConLegalidad #PlanNavidadDeMovilidad #UsuarioAvisa
#UsuariosInformados #DosAñosContigo
#VuelaInformado#Viajarconmascotas #PrevenciónYPromoción
#DíaMundialDelConsumidor
#EscuelaSupertransporte
#2AñosProtegiendoTuVuelo #NovelasEducativas
#EscuelaSupertransporte #MascotasSeguras
#UsuariosenlasRegiones #SiempreTeEscuchamos
#TranspórtateConLegalidad #SinBajarLaGuardia
#SemanaDeReceso



- Crónicas de usuarios de la Superintendencia de Transporte. Se han realizado 9 entregas que desarrollan temas de importancia en la protección de los usuarios del sector transporte de manera dinámica y sencilla; este contenido se publica en la red social YouTube.
- Novelas gráficas. Son historias que se valen del diseño, el dibujo y el dialogo como material narrativo y como mecanismos para transmitir un mensaje. En conmemoración del día del consumidor se lanzó “*Con boleto al amor*”, historia que consta de 5 capítulos, donde el transporte aéreo es protagonista. El primer capítulo se publicó el 25 de marzo de 2020 y el episodio final el 29 de junio de 2021 en Instagram.

Para acceder hasta historia, vaya al siguiente enlace:
[https://www.instagram.com/p/CQuaHwLJv6E/?utm_medium=copy link](https://www.instagram.com/p/CQuaHwLJv6E/?utm_medium=copy_link)

Las campañas y herramientas desarrolladas para los canales digitales han puesto a la Superintendencia de Transporte a la vanguardia con las tendencias globales. Los usuarios y empresarios actuales interactúan de diferentes formas con las instituciones, sin que esto implique el abandono de los canales tradiciones, es así como la entidad, de la mano de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte ha desarrollado herramientas virtuales de información, consulta y dialogo, que le han permitido llegar a todas la regiones del país, y dotar a los actores del transporte de múltiples canales y la posibilidad de elegir la alternativa que más se ajuste a sus necesidades.

- d. Programas de seguimiento continuo y/o retorno jurídico. Con estos 7 programas se busca el cumplimiento de las normas de protección de usuarios por parte de los empresarios del sector. Su particularidad consiste en que, frente a incumplimiento, podrá realizarse el traslado a la Dirección de Investigaciones para una eventual formulación de cargos.

- Seguimiento a cierres viales. La Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte diseñó un “Protocolo Interno de Protección de Usuarios” ante cierres viales con el objetivo de mitigar los efectos adversos que estas circunstancias pueden generarle a los usuarios por la ausencia de información.

Entre el 1 de octubre de 2020 al 30 de septiembre de 2021, se realizaron los siguientes seguimientos:

- Mansa – Quibdó: PR 77+900 y 79+000, cierre que se dio a partir de 17 de noviembre hasta el 20 de noviembre de 2020.
- Pipiral – Villavicencio, Ruta Nacional 40MTA, entre el PR80+0000 y el PR94+0583, se dio desde el 11 al 26 de septiembre de 2021.
- Visitas Multipropósito a Centros de Diagnóstico Automotor. Se capacitó, verificó, diagnosticó y se acompañó a los CDAs en materia de protección a usuarios, específicamente en temas relacionados con los derechos a recibir información y un servicio en condiciones de calidad.

En este programa participaron 78 centros de la ciudad de Bogotá, 71 CDAs alcanzaron un 100% de cumplimiento en los ítems evaluados; 2 CDAs adoptaron medidas correctivas y obtuvieron una calificación satisfactoria; 4 CDAs adoptaron medidas correctivas y fueron calificadas como aceptable; y 1 CDA no respondió al requerimiento, por lo tanto, fue trasladado a la Dirección de Investigaciones.

Este programa se desarrolló durante el periodo comprendido entre el 4 de febrero de 2020 y el 16 de julio de 2021.

- Programa de Transparencia e información mínima. Se trata de un programa cuyo objetivo principal es velar por la observancia de las disposiciones relacionadas con el derecho a la información, esto a partir del desarrollo de visitas de verificación de cumplimiento a las páginas de internet de los prestadores de servicios de transporte.

En el marco de este programa se ha emitido 114 comunicaciones y requerimientos a 27 empresas de transporte, relacionados con:

- Difusión de información relevante en idioma castellano.
- Reembolsos de tiquetes de viaje con afectaciones por la pandemia del Covid-19.
- Protocolos de Bioseguridad para el transporte internacional de personas por vía aérea y de advertencia sobre las restricciones en la operación aérea internacional por el covid-19.

Este programa se desarrolla desde el 26 de agosto de 2020 y tiene vocación de permanencia.

- Vigilancia Preventiva para Organismos de Apoyo al Tránsito. Tras la identificación y caracterización de las PQRD, se realizó requerimiento a las empresas prestadoras del servicio con el objetivo que implementen las medidas correctivas necesarias para garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios y mejorar la calidad del servicio. Medidas que deben ser acreditadas y posteriormente evaluadas por la autoridad.

Este programa comenzó el 11 de noviembre de 2020 y ha involucrado a más de 142 organismos de apoyo al tránsito del país, 70 de los cuales ya terminaron el proceso de acompañamiento, así:

- 16 OATs obtuvieron calificación satisfactoria en las medidas correctivas aportadas.
 - 13 OATs tuvieron calificación aceptable en las medidas correctivas aportadas.
 - 10 OATs con calificación deficiente en las medidas correctivas aportadas.
 - 31 OATs no respondieron al requerimiento de medidas correctivas.
- Seguimiento a la información pública de precios. En el marco de la obligación dispuesta por la Ley 1480 de 2011 de publicar los precios de los servicios ofrecidos a los usuarios. La Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte ha realizado visitas de verificación con el fin de para acompañar a las empresas en el proceso de aprender a informar la tarifa de los servicios.

En virtud de este programa hemos realizado las siguientes acciones:

- 562 orientaciones enviadas a empresas de transporte (comunicaciones escritas explicativas del contenido, implicaciones y fundamentos de la obligación).
- 520 visitas de inspección de cumplimiento de información pública de precios a las taquillas de venta de las empresas de transporte ubicadas en 49 terminales de transporte terrestre.
- 992 visitas de verificación en los establecimientos de comercialización de tiquetes o taquillas de venta ubicados en las 49 terminales de transporte terrestre habilitadas en el país.
- 196 comparendos pedagógicos impuestos a empresas de transporte que no cumplieran con la obligación de anunciar los precios del servicio al público.

- 136 empresas capacitadas en materia de información pública de precios, los días 13 y 21 de mayo de 2021.

Y los siguientes resultados:

- 86 empresas implementaron mejoras consistentes en la implementación de mecanismos visibles de información de precios.
 - 102 empresas de transporte terrestre de pasajeros no cumplen con la obligación de informar al público el precio del servicio, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011.
- Protección Contractual y Prevención de Cláusulas abusivas. A través de este programa se ha adelantado la revisión de los contratos de transporte de las empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, a efectos de realizar recomendaciones a los empresarios sobre aquellas cláusulas que puedan afectar el modo, tiempo o lugar en que los usuarios ejercen sus derechos o les provoque un desequilibrio injustificado, con el objetivo de que sean ajustadas o eliminadas, a la fecha se han analizado más de 100 contratos.
 - Fase 1 – Se requirió a 43 empresas, se analizaron 37 contratos. 6 empresas no dieron respuesta a la solicitud del contrato.
 - Fase 2 – Se requirió a 16 empresas, se analizaron 14 contratos.
 - Fase 3 y 4– En progreso. Se requirió a 26 y 17 empresas, respectivamente.
 - Seguimiento y Evaluación de Sistemas de Atención a Usuarios. Su objetivo es la verificación de cumplimiento de la obligación de las empresas de transporte aéreo de pasajeros de tener un módulo de atención a usuarios en funcionamiento una hora antes de la primera operación y una hora después de la última, así como disponer de formularios PQRD (español e inglés) e información sobre derechos y deberes de usuarios.

Este programa se encuentra en ejecución, empezó en el mes de junio de 2021 y se han realizado las siguientes acciones:

- 46 visitas de verificación a 24 aerolíneas en los aeropuertos de las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali.
 - 9 requerimientos a aerolíneas con operación internacional.
 - 4 reiteraciones de plan de mejoras.
- e. Programas de prevención y trabajo conjunto con las empresas de transporte público. Con estos 3 programas se tiene como propósito alcanzar la observancia de las normas de protección de usuarios, a través de un trabajo

sinérgico con las empresas de transporte, quienes aportan su punto de vista de las problemáticas y ayudan a generar las estrategias necesarias para mejorar las dinámicas en la prestación del servicio en beneficio de los usuarios.



- **Derechos y deberes a la carga.** Programa en el que se generó un acercamiento con las empresas de transporte de cosas a efecto de conocer la perspectiva empresarial en pro de la mejora en la prestación del servicio de transporte de mercancías, esto a través de una reunión de socialización de las gestiones adelantadas por la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte y una posterior mesa de trabajo para la construcción de soluciones, estrategias y definición de aspectos a trabajar.
En este programa contamos con la participación de 14 empresarios, con quienes construimos una infografía sobre los deberes y derechos de los usuarios del servicio de transporte de cosas.
Este programa se llevó a cabo entre el periodo comprendido entre el 12 de enero y 21 de abril de 2021.
- **Programa de Prevención a la Reclamación Aérea.** Su objetivo es acompañar a las aerolíneas autorizadas para operar en Colombia, a velar por el cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte y prevenir la formulación de PQRD por los usuarios.
Se realizaron 8 capacitaciones a 63 personas de 6 aerolíneas participantes -Avianca, Latam, EasyFly, Viva, Satena y Copa-; se definieron los aspectos a trabajar y la implementación de planes de mejora para evitar las reclamaciones ante el empresario y la Entidad.
Este programa se adelantó entre el 2 de febrero y el 30 de junio de 2021.
- **Programa de Comercio Electrónico Transparente - Agencias de viajes.** Programa en desarrollo, por medio del cual se busca que las agencias den cumplimiento cabal a las normas sobre comercio electrónico en la venta de servicios de transporte aéreo de manera directa.
En este programa se encuentran involucradas 34 agencias de viajes, a las que se les realizó una visita de verificación, se le comunicó los

hallazgos y se le invito a establecer un plan de acción y su consecuente ejecución.

Este programa fue lanzado el 25 de mayo de 2021, a través de un Foro Virtual organizado por la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a usuarios del sector transporte, dirigido a las agencias de viajes, y donde participó la academia, los gremios y la Superintendencia de Industria y Comercio.

La Superintendencia de Transporte con los programas de prevención, ha logrado impactar de manera positiva los niveles de cumplimiento de las normas de protección a usuarios, que previo a la implementación de este tipo de proyectos, eran desconocidas o inobservadas, es así como, está Autoridad ha mejorado el comercio electrónico en la venta de tiquetes aéreo, la información web de las empresas, los sistemas y canales atención al usuario, los métodos de información de las tarifas y aspectos relevantes de los servicios de transporte, entre otros.

- f. Alianzas con otras instituciones. Desde la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte se han generado alianzas con diversas entidades públicas y privadas con el fin de multiplicar el público destinatario.
- Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Esta se realizó con el fin de emitir un documento que guiara a los usuarios sobre las competencias administrativas de cada autoridad, así como sus preguntas frecuentes.
 - Cámara de Comercio de Bogotá. Fueron partícipes en el lanzamiento de la *Revista Puntos Cardinales*.
 - Instituto Colombiano Agropecuario -ICA- y Policía Nacional – Dirección de Protección y Servicios Especiales. Participaron en la construcción y lanzamiento de la *Guía para el Transporte de Animales y Mascotas*.
 - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Se realizará un ciclo de capacitaciones a niños, niñas y adolescentes sobre los derechos y deberes de los usuarios del servicio de transporte aéreo.
 - Metro de Medellín – MetroCable, Airplan, Aerooriente, Aeropuerto de Barranquilla y Terminales de Transporte de Medellín, Armenia y Cali. En el marco del programa “*Usuarios en las Regiones*” se generó esta alianza para la promoción y divulgación de material informativo en sus redes sociales y pantallas del aeropuerto.
- g. Divulgación de derechos y deberes de usuarios del sector transporte e intermediaciones.

En ejercicio de su facultad de vigilancia preventiva, la Superintendencia de Transporte ha adelantado múltiples procesos de divulgación para que los usuarios del sector conocieran sus derechos y deberes.

Lo anterior, se ha logrado con apoyo del personal regional en terminales de transporte terrestre de pasajeros, aeropuertos, así como en algunos cuerpos acuáticos.

Tabla 2. Divulgación en derechos y deberes a usuarios e intermediaciones.

	Acción	Descripción	Resultado
1	Sensibilizaciones	Se informa al usuario sobre sus derechos y deberes en el sector transporte.	828.463 personas A nivel nacional
2	Orientaciones	Brindar información o consejo relacionado con la prestación de los servicios, bien sea de transporte, o de la instalación en la cual se encuentran	226.308 personas A nivel nacional
3	Intermediaciones	Acuerdo directo entre el usuario y el prestador del servicio. Esto se realiza en terminales de transporte, aeropuertos y cuerpos de agua en donde exista prestación del servicio de transporte	10.788 A nivel nacional

Fuente: Base de datos interna Superintendencia de Transporte.

3.2 Visitas de inspección de Promoción y Prevención

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

Delegatura de Concesiones e Infraestructura:

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

Inspecciones de supervisión objetiva: 261

Inspecciones de supervisión subjetiva: 28

Total: Doscientas ochenta y nueve (289) inspecciones

Delegatura de Puertos:

- ✓ Se realizaron 86 visitas de supervisión a Sociedades Portuarias, con el fin de vigilar la debida prestación del servicio y aspectos de carácter subjetivo. Por otra parte, se adelantaron 60 visitas de supervisión extraordinarias a Sociedades Portuarias y a otros actores claves en el funcionamiento de la cadena logística de comercio exterior, como es el caso de las Zonas de Entornamiento Portuario.
- ✓ Desde noviembre de 2020 la Delegatura de Puertos viene implementando una serie de actividades de inspección, vigilancia y control en los

Prepuertos, los cuales son definidos por la Resolución No. 20213040005875 del 15 de febrero de 2021, “Por la cual se reglamentan las condiciones, criterios técnicos y la metodología para el reporte de información del Sistema de Información Enturnamiento Portuario en el módulo INSIDE del sistema de información del Registro Nacional de Despacho de Carga – RNDC”, como las Zonas de servicio previos al ingreso a las instalaciones de los titulares de concesiones portuarios, los prestadores de servicios portuarios y operadores portuarios (denominados en la mencionada resolución como “autorizados”), apropiadas para el parqueo y la estadía de los vehículos de transporte de carga por vía terrestre y su tripulación, previo a ingreso a las instalaciones del puerto o de la terminal portuaria para el respectivo cargue y descargue, dispuestos directamente por los autorizados o por un tercer que actúa en virtud de una relación con el autorizado, en cumplimiento de los numerales 11 y 12 del artículo 7 de la Resolución 850 de 2017.

- ✓ A continuación, se describen los aspectos más relevantes de las actividades adelantadas por la Delegatura de Puertos en los Prepuertos, así como los principales resultados obtenidos.

Zonas de enturnamiento

Entre el 11 de noviembre y el 18 de diciembre de 2020, la Delegatura de Puertos visitó en total 13 zonas ubicadas en Barranquilla Buenaventura, Cartagena y Santa Marta, dispuestas presuntamente para el parqueo y la estadía de los vehículos de transporte de carga por vía terrestre y su tripulación. Las zonas visitadas se relacionan a continuación:

Tabla 3. Relación de las zonas visitadas en el marco de los ejercicios de vigilancia, inspección y control de los Prepuertos.

No.	Razón Social	Nit	Zona Portuaria
1	Centro de Monitoreo Unificado para el Enturnamiento S.A.S. (CEMUE)	900589819	Buenaventura
2	Centro de Transporte de Carga de Buenaventura S.A.S (Centracar)	900558851	Buenaventura
3	Zona de Actividad Logística (ZAL)	900324294	Buenaventura
4	LOINSA S.A.S	901247153	Buenaventura
5	Contenedores EA S:A.S	900595535	Cartagena

6	MONTACAR Logistic S.A.S	890403284	Cartagena
7	Zona de Actividad Logística (ZAL)	900324294	Cartagena
8	RUEDATRANS S.A.S	901064263	Santa Marta
9	Zona Logística del Magdalena S.A.S (ZOLMAG)	901201332	Santa Marta
10	Zona Especial de Desarrollo Económico S.A.S (ZEDE)	900841866	Santa Marta
11	Fundación Caminos sin Barreras	900917502	Santa Marta
12	Palermo Sociedad Portuaria - Zona Par	819007201	Barranquilla
13	Hotel y parqueadero La Magdalena (Inversiones Hoteleras y Servicios Logísticos)	901072523	Barranquilla

Fuente: Delegatura de Puertos

Clasificación en Prepuertos

Durante las visitas fue posible identificar la gama de servicios prestados por las personas jurídicas anteriormente descritas y su relación con algún autorizado, información que fue completada con las actividades económicas y objetos sociales registrados en el portal del Registro Único Empresarial y Social (RUES). El ejercicio anterior permitió determinar cuáles de las zonas visitadas ostentan la categoría de Prepuertos, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4. Clasificación de las personas jurídicas visitas en Prepuertos.

No.	Razón Social	Servicios identificados	Prepuertos
1	Centro de Monitoreo Unificado para el Enturnamiento S.A.S. (CEMUE)	1 Parqueo de vehículos. 2. Entunamiento portuario.	Si
2	Centro de Transporte de Carga de Buenaventura S.A.S (Centracar)	1 Parqueo de vehículos. 2. Entunamiento portuario.	Si

3	Zona de Actividad Logística (ZAL)	1. Manejo de contenedores llenos y vacíos de los vehículos que enturnan en CEMUE y LOINSA	Si
4	LOINSA S.A.S	1. Parqueo de vehículos. 2. Enturnamiento portuario. 3. Cargue y descargue de contenedores vacíos.	Si
5	Contenedores EA S.A.S	1. Arriendo y venta de contenedores	No
6	MONTACAR Logistic S.A.S	1. Vaciado de contenedores 2. Cargue y descargue de contenedores 3. Estiba y desestiba y bodegaje de mercancía	No
7	Zona de Actividad Logística (ZAL)	1. Manejo de contenedores llenos y vacíos (dentro del proceso de contenedores llenos se encuentran los servicios ITR, ingreso, traslado y retiro de contenedores del puerto hacia las instalaciones).	No
8	RUEDATRANS S.A.S	1. Enturnamiento portuario. 2. Servicios complementarios para conductores (llantería, mecánica general, lubricación, lavado, refrigeración, sala y restaurante).	Si
9	Zona Logística del Magdalena S.A.S (ZOLMAG)	1. Pretende enturnar vehículos para la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta	Si
10	Zona Especial de Desarrollo Económico S.A.S (ZEDE)	1. Enturnamiento portuario. 2. Servicios complementarios para conductores (Sala de espera, restaurante, baños y hotel). 3. Servicio de oficina para empresas de transporte de carga (Coopetran, Transolicar, Frimac,	Si

		Prodeca, Solutrans, Opl, Almagrario, Oquendo, Tin, Impocoma, Soluciones Globales)	
11	Fundación Caminos sin Barreras	1. Enturnamiento portuario. 2. Servicios complementarios para conductores (Sala de espera, cafetería y restaurante, baños hombre y mujer, internet wifi, llantería, lubricación y mecánica general)	Si
12	Palermo Sociedad Portuaria - Zona Par	1. Enturnamiento portuario	Si
13	Hotel y parqueadero La Magdalena (Inversiones Hoteleras y Servicios Logísticos	1. Servicios de parqueo para vehículos de carga y otros. 2. Hotelería	No

Fuente: Delegatura de Puertos

Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

En el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021, la Dirección de Promoción y Prevención ha realizado seis (6) visitas de acompañamiento, en las cuales se verificaron las condiciones societarias, operativas y financieras de las empresas. El objetivo de estas visitas es fomentar y promover el cumplimiento de la normatividad vigente, distribuidas así según la modalidad,

De las seis visitas realizadas en el periodo señalado, 3 corresponden a visitas Extra Situ, una nueva forma de practica de visitas que se encuentra desarrollando la Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte, que combina requerimientos previos de información y sesiones virtuales con los vigilados, lo anterior, teniendo en cuenta las circunstancias actuales ocasionadas por la emergencia sanitaria.

La Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte terrestre, seleccionó las empresas a visitar con esta nueva modalidad de visitas Extra Situ, en atención a quejas recibidas por propietarios de vehículos, relacionadas con cobros efectuados por algunas empresas de transporte especial por concepto de plan de rodamiento o administración, aun cuando sus vehículos no fueron

utilizados en la operación dadas las medidas de aislamiento preventivo obligatorio y limitación a la movilidad decretadas por el Gobierno Nacional en virtud de la Emergencia Sanitaria causada por el Coronavirus COVID- 19. Paralelamente la Dirección remitió de forma masiva, oficio a 1875 empresas habilitadas en dicha modalidad con el fin de propiciar un escenario de equidad entre ésta y los propietarios de los vehículos, partiendo del principio de la buena fe que trata el artículo 83 de la Constitución Política de Colombia.

Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

Tabla 5: Visitas Preventivas

	Programa	Descripción	No. Visitas/ Periodo
1	Visitas Multipropósito a los Centros de Diagnóstico Automotor	El objetivo de este programa es capacitar a los miembros de los centros de diagnóstico frente a los derechos de los usuarios y los deberes que tienen con ellos; verificar la observancia de las normas de protección a usuarios y realizar un diagnóstico de cumplimiento.	85 /primer, tercer y cuarto trimestre 2020
2	Transparencia e información mínima	Se trata de un programa cuyo objetivo es velar por la observancia de las disposiciones relacionadas con el derecho a la información, esto a partir del desarrollo de visitas de verificación de cumplimiento a las páginas de internet de los prestadores de servicios de transporte.	78 / tercer y cuarto trimestre de 2020 y primer trimestre de 2021
3	Seguimiento y Evaluación de Sistemas de Atención a Usuarios.	Su objetivo es la verificación de cumplimiento de la obligación de las empresas de transporte aéreo de pasajeros de tener un módulo de atención a usuarios en funcionamiento una hora antes de la primera operación y una hora después de la última, así como disponer de formularios PQRD (español e inglés) e información sobre derechos y deberes de usuarios.	46 / tercer trimestre de 2021
4	Comercio electrónico Transparente	Dirigido a las agencias de viajes, con el propósito de contribuir al mejoramiento de las prácticas empresariales, en relación con las ventas concertadas a través de mecanismos de comercio electrónico, a través de la verificación de cumplimiento de las obligaciones que tienen en la materia.	34 / segundo trimestre 2019

Fuente: Delegatura para la protección de usuarios del sector transporte

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

3.3 Acciones de Supervisión frente al Covid – 19

Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Los protocolos de bioseguridad, hoy por hoy, constituyen nuevas condiciones para la debida prestación del servicio público de transporte. En la supervisión de su cumplimiento, durante la presente vigencia la Delegatura de Concesiones e Infraestructura recibió por parte de los administradores de infraestructura de transporte a través de la herramienta SASPRO, más de 50.000, reportes de autogestión, identificando más de 225.000 evidencias que dan cuenta de la observancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad.

Delegatura de Puertos

1. Reuniones virtuales

Las 10 zonas portuarias del país se vieron beneficiadas con 27 reuniones virtuales que se llevaron a cabo desde la Delegatura de Puertos, en las cuales se contó con la representación de 63 Instalaciones Portuarias y un total de 362 participantes, con el fin de hacer acompañamiento a las instalaciones portuarias y a los oficinales de cumplimiento frente a las dificultades en la cadena logística así como evidenciar las buenas prácticas frente a la prevención del COVID-19, con lo cual se logró el correcto tráfico de 163.7 millones de toneladas de carga movilizadas en el 2020.

2. Oficiales de cumplimiento:

Con el fin de crear mecanismos de comunicación más directa con los puertos, se requirió a 86 Instalaciones Portuarias tanto Marítimas, Fluviales que se encuentran operando, designar Oficiales de Cumplimiento, para ser encargados de vigilar la adecuada implementación y cumplimiento de las instrucciones impartidas por el Gobierno Nacional frente al COVID-19, verificar su permanentemente aplicación y funcionamiento, y dar lineamientos con inmediatez con el fin de subsanar aquellas deficiencias y/o ausencias que se lleguen a identificar.

De las 86 instalaciones portuarias, 75 designaron Oficiales de Cumplimiento y 11 no lo hicieron.

Tabla 6: Oficiales de Cumplimiento

ZONA PORTUARIA	CON OFICIAL DE CUMPLIMIENTO DESIGNADO	SIN OFICIAL DE CUMPLIMIENTO DESIGNADO
Barranquilla	14	3
Buenaventura	6	1
Cartagena	26	2
Golfo Morrosquillo	4	1
Golfo Urabá	4	0
Guajira	3	0
San Andrés y Providencia	2	0
Santa Marta	6	0
Tumaco	2	1
Río Magdalena	8	3
Total	75	11

Fuente: Elaboración Asesor Despacho Delegado de Puertos

Con base en los reportes suministrado por los Oficiales de Cumplimiento respecto de los parámetros de “vigilancia COVID-19” establecidos previamente por la Superintendencia de Transporte y la Agencia Nacional de Infraestructura, así como, teniendo en cuenta la verificación in situ en el marco de las 36 visitas administrativas realizadas, se logró establecer el nivel de cumplimiento y preparación de las Instalaciones Portuarias del país frente a las medidas de prevención del contagio, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 7: Medidas de Prevención al Contagio

Medidas de Prevención Covid-19 Sector Portuario	Si cumple	Cumplimiento Parcial	No cumple	No aplica	Observación
Existencia de Mecanismos de Información a usuarios respecto de las medidas de prevención de contagio del COVID-19.	97%	3%	0%	0%	El 97% de las instalaciones portuarias cuentan con suficientes mecanismos para divulgar a nivel de usuarios y trabajadores, información oficial respecto del COVID-19 y las medidas de prevención del contagio. En contraposición, se evidenció que apenas un 3% de las instalaciones carecían de mecanismos suficientes de divulgación sobre este particular, frente a lo cual la entidad llevó a cabo las acciones correspondientes ante las Instalaciones Portuarias en cuestión para corregir las debilidades identificadas.
2. Existencia de programas de aseo en las Instalaciones y su correcta implementación.	91%	5%	0%	4%	Se observa que el 91% de las Instalaciones Portuarias cuentan con programas de aseo en sus instalaciones y adicionalmente realizan su adecuada implementación para mantener aseadas las diferentes áreas y en particular los múltiples baños. Sin embargo, se evidenció que un 5% ejerce un cumplimiento “parcial” de este parámetro y entre las causas principales identificadas está la ausencia en estos casos de un documento físico en el que se consignen las pautas para las actividades de aseo de las instalaciones. El otro 4% corresponde a instalaciones portuarias en cuyos casos este parámetro no les era aplicable dadas las particularidades de su actividad portuaria o bien porque no se encuentran operando por la emergencia de la pandemia.

Medidas de Prevención Covid-19 Sector Portuario	Si cumple	Cumplimiento Parcial	No cumple	No aplica	Observación
3. Existencia de planillas de control para el aseo de los baños y otras áreas.	80%	12%	3%	5%	El 80% de las Instalaciones Portuarias llevan el control de aseo de los baños mediante el empleo de una planilla, mientras que un 12% de las Instalaciones cumplen este criterio parcialmente. Entre las causas más comunes del cumplimiento parcial está el empleo de las planillas de control en únicamente algunos baños. Adicionalmente se observa que únicamente un 3% de las Concesiones Portuarias no hacen uso de planillas de control para el aseo de los baños y otras áreas dentro de las instalaciones. El otro 5% corresponde a instalaciones portuarias en cuyos casos este parámetro no les era aplicable dadas las particularidades de su actividad portuaria o bien porque no se encuentran operando por la emergencia de la pandemia.
4. Existencia, disponibilidad y estado de sistema de suministro de agua potable en todas las instalaciones.	94%	3%	0%	3%	En relación con la existencia, disponibilidad y estado de los sistemas de suministro de agua potable en las Instalaciones Portuarias, se observa que en el 94% de estas instalaciones este criterio no presenta novedad especial, mientras que en un 3% el cumplimiento de este factor es parcial. El otro 3% hace referencia a aquellas instalaciones portuarias en cuyos casos este parámetro no les era aplicable dadas las particularidades de su actividad portuaria o bien porque no se encuentran operando por la emergencia de la pandemia.
5. Disponibilidad suficiente de elementos de protección para la prevención del Covid-19, guantes, tapabocas y protección visual).	98%	0%	0%	2%	En el 98% de las Instalaciones Portuarias hay suficientes elementos de protección personal frente al COVID-19, tales como guantes, tapabocas y desinfectantes, para el suministro a la totalidad de los trabajadores. El restante 2% corresponde a una instalación portuaria que no se encuentran operando por la emergencia de la pandemia.

Medidas de Prevención Covid-19 Sector Portuario	Si cumple	Cumplimiento Parcial	No cumple	No aplica	Observación
Uso de elementos de protección personal para la prevención del Covid-19 por parte de todos los usuarios de la instalación portuaria	92%	5%	0%	3%	Se observa que en un 5% de las Instalaciones Portuarias el uso de los elementos de protección personal por parte de todos los usuarios, tales como Operadores Portuarios, Autoridades, Agencias de Aduana, entre otros, no es absoluto, Frente a este particular la Superintendencia de Transporte requirió a las Instalaciones Portuarias exigir el cumplimiento de estas medidas por parte de todos sus usuarios.
Funcionamiento y disposición de elementos para el lavado de manos.	88%	8%	0%	4%	Se hace referencia al funcionamiento de grifos, desagües de lavamanos, disponibilidad de jabón y/o antibacteriales, papel higiénico en baños, toallas de papel o secadores de manos. Así como la disponibilidad de antibacteriales en áreas y equipos de la Instalación Portuaria. Frente a este criterio se evidencia un cumplimiento del 88% de las Instalaciones Portuarias y un cumplimiento parcial del 8% de éstas, lo cual se debe a fugas evidenciadas en los grifos de algunos baños, o bien en por la ausencia de algunos elementos para el lavado de manos.
Plan de gestión de residuos sólidos.	92%	3%	0%	5%	En relación con el cumplimiento del plan de gestión de residuos sólidos, evidenciando la correcta disposición de materiales que puedan dar origen a la propagación de enfermedades infectocontagiosas (pañuelos, toallas de mano, papel higiénico, etc.), se evidencia un cumplimiento total del 92% de las Instalaciones Portuarias y un cumplimiento parcial del 3%. Cabe mencionar que el cumplimiento parcial se debe a la saturación en algunos centros de acopio (estibadores) en patio, así como a la actualización en el caso de una instalación portuaria, de su plan de gestión de residuos sólidos.

Medidas de Prevención Covid-19 Sector Portuario	Si cumple	Cumplimiento Parcial	No cumple	No aplica	Observación
Protocolos y registros de casos de sospecha de un episodio de infección entre el personal interno o usuarios de la instalación portuaria.	94%	3%	0%	3%	El 94% de las Instalaciones portuarias disponen de protocolos y registros de casos de sospecha de un episodio de infección entre el personal interno o usuarios de la instalación portuaria, mientras que apenas un 3% cuenta parcialmente con este protocolo, a las cuales la Superintendencia de Transporte requirió los ajustes inmediatos a los protocolos y/o procedimientos implementados para mejorarlos.
Ventilación natural en espacios cerrados y zonas restringidas.	91%	5%	0%	4%	La gráfica 18 indica que en el 91% de las Instalaciones Portuarias se evidencia buena ventilación en espacios cerrados y zona restringidas, mientras que en el 5% de éstas la ventilación es parcial, lo cual se debe a la existencia de lugares cerrados cuya ventilación es generada por aires acondicionados y no ventilación natural. El otro 4% hace referencia a aquellas instalaciones portuarias en cuyos casos este parámetro no les es aplicable dadas las particularidades de su actividad portuaria o bien porque no se encuentran operando por la emergencia de la pandemia.
Desarrollo de capacitaciones en los protocolos de prevención de contagio.	97%	0%	3%	0%	Un aspecto muy importante dentro del actual contexto de emergencia por la pandemia del COVID-19 es la apropiación de las medidas de prevención por parte de todas las personas que intervienen en las actividades portuarias, ya que el no cumplimiento de estas medidas por desconocimiento o falta de conciencia respecto de la dimensión del riesgo de contagio podría generar contagios masivos comprometiendo así la continuidad en las operaciones. Considerando lo anterior, dentro de las medidas de prevención la Superintendencia enfatizó a sus vigilados la importancia de capacitar a los trabajadores y usuarios frente a los protocolos de prevención, implementación de estrategias de limpieza de manos, equipos con los cuales se presta el servicio, frecuencia de aseo en los elementos de contacto permanente, pasamanos, puertas, entre otros, a efectos de disminuir el riesgo de contagio. Lo anterior se ve reflejado en el 97% de cumplimiento que se indica en la gráfica 19. El otro 3% hace

Medidas de Prevención Covid-19 Sector Portuario	Si cumple	Cumplimiento Parcial	No cumple	No aplica	Observación
					referencia a aquellas instalaciones portuarias en cuyos casos este parámetro no les es aplicable dadas las particularidades de su actividad portuaria o bien porque no se encuentran operando por la emergencia de la pandemia.
Existencia de plan de contingencia para el personal interno y externo que labora en la instalación portuaria, (Operadores Portuarios, Autoridades, Agencias de Aduana, etc.).	97%	0%	0%	3%	El 97% de las Instalaciones Portuarias disponen de plan de contingencia para el personal interno y externo que labora en dichas instalaciones. El otro 3% hace referencia a aquellas instalaciones portuarias en cuyos casos este parámetro no les es aplicable dadas las particularidades de su actividad portuaria o bien porque no se encuentran operando por la emergencia de la pandemia.
Existencia de medidas de prevención del riesgo de contagio con el personal del buque	100 %	0%	0%	0%	En el 100% de Instalaciones Portuarias se evidencia la implementación de medidas de prevención del riesgo de contagio con el personal del buque, como por ejemplo la realización de las visitas única oficiales de arribo a los buques por parte de las autoridades con trajes de protección biológica y/o la prohibición del descenso de algún miembro de la tripulación a la instalación portuaria.

Fuente: Delegatura para la protección de usuarios del sector transporte

Posteriormente, la Superintendencia de Transporte en pro de optimizar los procesos y utilizar las tecnologías de la información, desarrollo un aplicativo web (SASPRO – Sistema De Autogestión y Seguimiento de Protocolos) mediante el cual se realiza el reporte de manera obligatoria.

SASPRO

Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos de Bioseguridad



Algunas de los beneficios de realizar el reporte a través del aplicativo son:

- ✓ Se tecnifica el reporte mediante el formulario en línea utilizando las tecnologías de la información.

- ✓ Consolida las directrices establecidas en las diferentes reglamentaciones, expedidas por distintas autoridades, respecto a la prevención del Covid-19.
- ✓ Optimiza la recolección y análisis de la información en tiempo real reportada por los vigilados.
- ✓ Facilita el monitoreo y seguimiento al comportamiento del Covid-19 en las diferentes zonas portuarias de forma ágil.
- ✓ Permite realizar una trazabilidad clara de las novedades reportadas.
- ✓ Agiliza los tiempos de reporte de información por parte de los vigilados.

Las fechas de socialización fueron:

- ✓ Periodo de prueba del aplicativo - 29 de marzo 2021 al 18 de abril 2021.
- ✓ Reunión virtual de aclaración de dudas e inquietudes – 19 de abril de 2021.
- ✓ Inicio obligatorio de reporte – 20 de abril de 2021.

3. Participación en Foro:

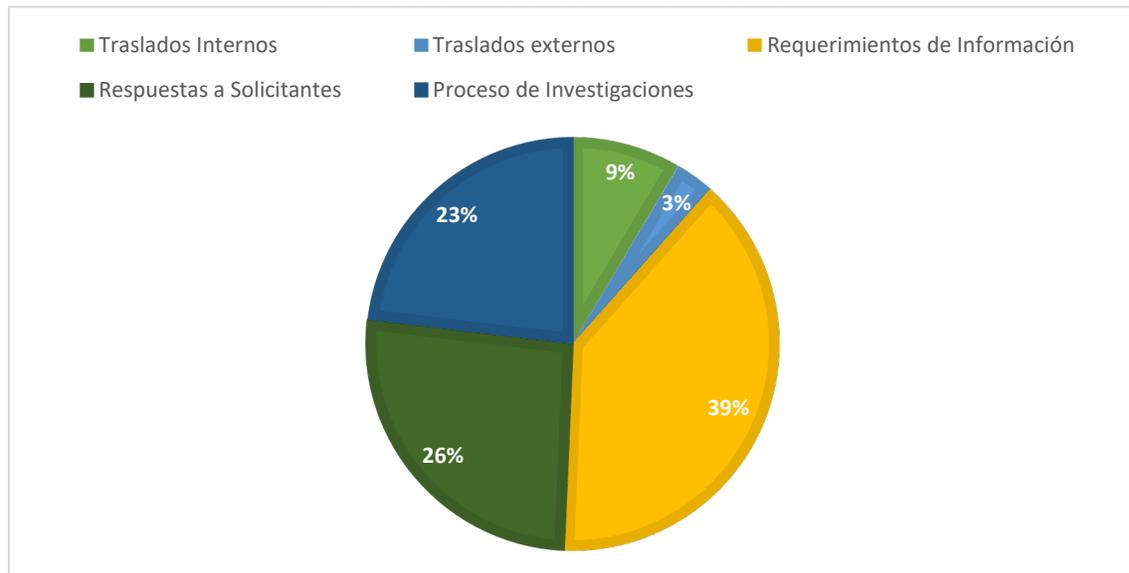
Se realizó foro sobre la Realidad y Eficiencia Portuaria del Caribe durante la emergencia del COVID-19 en el mes noviembre, con el respaldo de la Alianza Regional Logística, de gran acogida a nivel nacional.

Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre

Las acciones ejecutadas por la Dirección de investigaciones al Tránsito y Transporte Terrestre frente a los asuntos relacionados con la emergencia sanitaria por la pandemia con motivo del Covid 19 son las siguientes, a saber: se realizaron 25 traslados internos y 9 traslados externos teniendo en cuenta la competencia de los remitentes en este tema, se realizaron 115 requerimientos de información como averiguación preliminar a las empresas de transporte que han incurrido en supuesto incumplimiento de las medidas de bioseguridad impuestas por el gobierno nacional, así mismo, se proyectaron 77 respuestas a los solicitantes que presentaron estas denuncias ante la Superintendencia de transportes, de todas estas averiguaciones preliminares se han abierto 68 investigaciones, las cuales se encuentran en curso.



Gráfico 1: Acciones frente al Covid 19



Fuente: Dirección de investigaciones de tránsito y transporte terrestre

- ✓ Remisión de la normatividad vigente y expedida durante la emergencia social, económica y ecológica a las 49 terminales de transporte terrestre habilitadas en el territorio nacional, agremiaciones de transportadores de servicio público de transporte especial, carga, pasajeros por carretera y cables, relacionadas con las medidas de prevención del nuevo Coronavirus COVID-19 para mitigar la proliferación del virus y solicitud de evidencias digitales y físicas de las medidas adoptadas.
- ✓ Seguimiento diario a las Terminales de Transporte Terrestre, sobre (i) la movilización de pasajeros de conformidad con las excepciones contempladas en principio por el Decreto 457 de 2020 y descritas nuevamente por el Decreto 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. Lo anterior de conformidad con el *“Esquema de Operación de las Terminales de Transporte Terrestre durante el término del Aislamiento Preventivo Obligatorio.”*

- ✓ Acompañamiento constante a las terminales de transporte a través del equipo de la Dirección de Promoción y Prevención para conocer los pormenores de cada terminal para la prestación del servicio a usuarios exceptuados.
- ✓ Elaboración de la base de datos que contiene el listado de las empresas habilitadas en transporte automotor especial, para que sea consultada por los usuarios autorizados para movilizarse, como alternativa de desplazamiento.
- ✓ Participación en capacitaciones lideradas por el Ministerio de Transporte con los secretarios de Movilidad, entorno 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.

Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

Programa Transparencia e información mínima

Se trata de un programa dirigido a las compañías prestadoras del servicio público de transporte, que tiene por objetivo principal de velar por la observancia de las disposiciones sobre protección a los usuarios del sector transporte, especialmente las relacionadas con el derecho a la información, esto a partir del desarrollo de visitas de verificación de cumplimiento a las páginas de internet de los prestadores de servicios de transporte.

Entre el periodo señalado se realizaron las siguientes actuaciones:

- a. El 13 de noviembre de 2020, se enviaron 25 requerimientos a aerolíneas comunicando la Resolución 1972 de 2020 relacionada con protocolos de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de Covid-19 para el transporte internacional de personas por vía aérea.
- b. El 5 de enero de 2021, se enviaron 25 requerimientos a aerolíneas comunicando la Resolución 2532 de 2020, el cual modificó el anexo técnico de protocolos de bioseguridad para el transporte internacional de personas por vía aérea.

Acciones de control realizadas con ocasión del Covid – 19

Desde el 1 de octubre de 2020 al 30 de septiembre del 2021, se decidieron 6 investigaciones administrativas, sobre asuntos relacionados con efectos de las medidas de la emergencia sanitaria, a saber:

Tabla 8: Actuaciones administrativas.

Empresa	Tema	
Transportes Expreso Palmira	Incumplimiento al deber de informar el incremento tarifario para la ruta Cali – Palmira – Cali	Archivó
Transur	Incumplimiento al deber de informar el incremento tarifario en la ruta Cali – Jamundí – Cali	Se impuso multa
Coomotor	Incumplimiento al deber de informar el incremento tarifario para las rutas con origen o destino Garzón, Pitalito y La Plata	Se impuso multa
Sotracor	Incumplimiento al deber de informar el incremento tarifario para la ruta Cereté – Montería	Se impuso multa
Viajes y Turismo Mundiales	Publicidad engañosa y no suministro de información legalmente requerida por esta entidad	Se impuso multa
Fast Colombia	Restricción del derecho a la libre elección del usuario por único uso del voucher y restricción a la libre elección al establecer límite para el uso del voucher	Se impuso multa

Fuente. Bases de datos interna Superintendencia de Transporte.

3.4 Fortalecimiento Regional

Como objetivo estratégico trazado, la presencia en las diferentes regiones del país es una prioridad para la Superintendencia de Transporte. Así las cosas, desde el 1 de octubre de 2020 al 30 de septiembre de 2021, hemos estado presentes en 24 ciudades, 26 Terminales de Transporte Terrestre del país y en 25 aeropuertos a lo largo del territorio nacional, atendiendo las inquietudes de los usuarios del sector y realizando, entre otras, actividades de orientación y sensibilización.



La siguiente tabla, evidencia las ciudades donde tenemos presencia regional, refiriendo el número de pasajeros y vehículos que moviliza la terminal de transporte y los sitios en donde se desarrollan nuestras funciones:

Tabla 9: Presencia regional Superintendencia de Transporte
 Octubre 2020 - septiembre 2021

	Ciudad	Pasajeros	Vehículos	Terminal	Oficina	Aeropuerto
1	Armenia	2.970.155	525.442	X	X	X
2	Barrancabermeja *					X
3	Barranquilla	1.160.772	173.660	X	X	X
4	Bogotá (Norte Sur Y Salitre)	6.380.056	1.498.124	X	X	X
5	Bucaramanga	1.299.754	179.226	X	X	X
6	Buenaventura	201.579	35.276	X	X	X
7	Cali	5.429.692	833.326	X	X	X
8	Cartagena	1.682.721	224.861	X		X
9	Cúcuta	801.406	115.637	X		X
10	Duitama	1.500.313	218.442	X		
11	Ibagué	1.950.865	222.360	X	X	X
12	Ipiales	740.757	125.197	X		X
13	Manizales	1.499.598	187.159	X		X
14	Medellín (Central Y Sur)	7.022.567	775.943	X	X	X
15	Montería	1.124.480	176.921	X	X	X
16	Neiva	1.679.564	201.132	X	X	X
17	Pasto	1.477.579	223.785	X	X	X
18	Pereira	3.149.811	506.711	X	X	X
19	Popayán	1.832.499	224.587	X	X	X

20	Quibdó	17.049	2.062	X	X	X
21	Santa Marta	878.735	165.190	X	X	X
22	Valledupar	687.665	102.334	X	X	X
23	Villavicencio	1.302.610	222.182	X	X	X
24	Yopal*					X
	Total General	58.947.324	9.928.108			

Fuente: Movimiento de pasajeros: Sistema de Interoperabilidad de la Superintendencia de Transporte.

Actualmente, contamos con presencia en 17 oficinas de atención, en alianza con otras entidades: 8 casas del consumidor de bienes y servicios (Pasto, Popayán, Montería, Neiva, Armenia, Pereira, Bucaramanga, y Villavicencio), 6 puntos en las Direcciones Territoriales del Ministerio de Transporte (Cali, Valledupar, Medellín, Barranquilla, Ibagué y Quibdó), 1 punto de atención en la oficina del INVIAS en la ciudad de Santa Marta y 1 punto en la Cámara de Comercio de Buenaventura, sumado el punto de atención en la ciudad de Bogotá.

Asimismo, hemos estado desarrollando actividades en algunos cuerpos de agua del país, tales como como:

Tabla 10: Actividades en cuerpos de agua

1. Aipe - Huila	21. Lago De Tota, Municipio Aquitania	41. Muelles Y Embarcaderos De Barranco Minas.
2. Alcaldía De Caimito	22. Laguna De La Cocha, Corregimiento De El Encano	42. Muelles Y Embarcaderos De Puerto Valdivia - Antioquia
3. Alcaldía De Sucre	23. Malecón De La Ciudad De Quibdó	43. Muelles Y Embarcaderos Municipio De Puerto Inírida
4. Artefacto Flotantes Villavicencio	24. Malecón De Montería	44. Puerto Carreño
5. Cabo De La Vela	25. Muelle De Gamarra	45. Puerto De Barranquilla
6. Calamar / Guaviare	26. Muelle De La Bodeguita	46. Puerto De Puerto Wilches
7. Capitanía Riohacha	27. Muelle De Lancharos Cotton - San Andrés Islas	47. Puerto Diego, Embarcadero San José De Ocune, Puerto Ocune, Puerto Caracol Y Bramadora
8. Casuarito	28. Muelle De Magangué	48. Puerto El Zami - Sucre
9. Corregimiento De San Felipe Guainía	29. Muelle De Morales	49. Puerto Grabillera.

10. El Remanso	30. Muelle De Puerto Gaitán	50. Puerto Malecón Villavieja
11. El Retorno/ Guaviare.	31. Muelle El Banco - Magdalena	51. Puerto Mosco, Puerto Wipane Y Puerto Umaipia
12. Embalse Amaní	32. Muelle La Gaitana	52. Puerto Nuevo - Uribia
13. Embalse De Tocoporo, San Vicente, Santander	33. Muelle Manaure - La Guajira	53. Puerto Seboruco - Campoalegre
14. Embalse El Peñol - Guatapé	34. Muelle Providencia	54. Punto Azul
15. Embalse Hidroituango	35. Muelle Puerto Carreño	55. Río Sucio Chocó
16. Embalse Lago Calima	36. Muelle Puerto Gaitán	56. San José Del Guaviare.
17. Embalse Tomine	37. Muelle Turístico – Riohacha	57. Tibú
18. Embarcaderos De Caimito	38. Muelle Turístico De Buenaventura	58. Transporte Fluvial Yuma De Barrancabermeja
19. Embarcaderos Mapiripan	39. Muelles De Necoclí – Antioquia	59. Uribia - La Guajira
20. La Salvajina	40. Muelles Puerto Wilches, Santander	

Fuente: Delegatura para la protección de usuarios del sector transporte

3.4.1. Temporada alta

El fortalecimiento regional los periodos de temporada alta, se convierte en una ayuda indispensable, entre otros, para: i) La adopción de decisiones como consecuencia del movimiento de pasajeros y ii) El desarrollo de actividades de acompañamiento a los usuarios. Por lo anterior, se realiza el análisis al movimiento de pasajeros desde las terminales de transporte del país, con el fin de encaminar las actividades de supervisión, veamos:

- **Semana de receso escolar 2020 – 2 al 12 de octubre 2020:** Este periodo presentó especial importancia pues, a tan solo un mes de la reactivación luego de largos periodos de confinamiento por la pandemia por COVID-19, los usuarios retomaron el servicio para fines turísticos. En este periodo se movilizaron 1.576.884 pasajeros. En comparación con el año 2019 donde se movilizaron 4.378.936 pasajeros se tuvo una disminución del -64% con - 2.802.052 pasajeros que se dejaron de movilizar.

En este periodo la Superintendencia hizo presencia en 17 peajes de los principales corredores viales del País y atendió cuerpos de agua tales como el Embalse El Peñol en Antioquia, Laguna de la Cocha en Nariño, Malecón del río Atrato en Quibdó, Muelle de Puerto Gaitán en el Meta, Muelle de San Luis de Palenque y Muelle de Trinidad en Casanare.

- **Del 15 de noviembre de 2020 al 31 de enero de 2021:** En este periodo se movilizaron 12.784.787 pasajeros por las terminales de transporte terrestre habilitadas. En comparación con el mismo periodo del año anterior, donde se movilizaron 28.816.923 personas, concluye que hubo una disminución del -56% con -16.032.136 pasajeros que no se movilizaron.

Se realizaron actividades en 16 cuerpos de agua, con el fin de brindar acompañamiento a los usuarios.

- **Semana Santa 2021 – 26 de marzo al 4 de abril de 2021:** Se movilizaron 1.983.950 pasajeros desde las terminales de transporte habilitadas. En comparación con el año 2019, se reportaron 4.658.244 pasajeros evidenciando una disminución de -57% que corresponde a -2.674.294 pasajeros no movilizadas. Esta diferencia contrasta la semana santa de 2020 (03 al 12 de abril), época en la que el país se encontraba en aislamiento preventivo obligatorio con ocasión del inicio de la pandemia y solo se movilizaron 8.237 pasajeros por las terminales de transporte terrestre del país, por las restricciones decretadas.

Para la jornada de semana santa de 2021, logramos articuladamente con la DITRA y autoridades municipales, ejecutar operativos contra la ilegalidad y la informalidad logrando sensibilizar y orientar a más de 6.650 personas. De igual forma, se realizó acompañamiento en los 17 peajes donde tenemos presencia de manera usual en las temporadas altas, y en 4 sistemas por cable, en Bogotá, Medellín, Manizales y Cali, brindando a los usuarios la información solicitada o requerida.

- **Del 15 de junio al 15 de julio de 2021:** Para este periodo se reportó un movimiento de 8.625.812 viajeros por las terminales de transporte terrestre del país. En esta misma temporada para el año 2019, se tuvo una movilización de pasajeros por carretera desde los terminales de transporte terrestre de 19.381.647 con una reducción de un -55% con -10.755.835 pasajeros que no se movilizaron contraste con el año 2021.

La Superintendencia de Transporte acompañó a los usuarios del sector en los diferentes frentes en vía pública, operativos en peajes, operativos de informalidad, terminales de transporte terrestre y aeropuertos logrando sensibilizar 64.489 ciudadanos, orientar a 19.076 y generar intermediación

ante las diferencias de los usuarios con las empresas prestadoras del servicio en más de 780 oportunidades.

3.5 Investigaciones Administrativas

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

Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Tabla 11: Investigaciones Administrativas

Investigaciones Administrativas Delegatura de Concesiones e Infraestructura	
Etapas	Total Actuaciones
Periodo Probatorio	19
Corre Traslado de pruebas / Alegatos de conclusión	78
Decisión de Archivo	32
Decisión de Sanción	44
Resuelve Recurso confirma Sanción / Concede Apelación	2
Resuelve Recurso dosifica Sanción / No concede Apelación	1
Suspende diligencia y fija nueva fecha	1
Corrige error de digitación	1
Concede Recurso de Apelación	3
Resuelve Solicitud y continúa periodo probatorio	1
Concede nuevo término para presentar descargos	2
Resuelve Revocatoria Directa	2
Totales	238

Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Delegatura de Puertos

Se han expedido aproximadamente 161 pronunciamientos de fondo entre los mas relevantes se pueden encontrar los siguientes:

- ✓ Declaración de los presupuestos de ineficacia de la asamblea ordinaria de accionistas de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.P.R.BUN. llevada a cabo el 26 de junio de 2020.
- ✓ Apertura de investigación contra Protekto S.A.S. Por presuntamente no tener la disponibilidad de dispositivos necesarios para una debida y eficiente prestación del servicio.
- ✓ Investigaciones contra la Sociedad Portuaria Regional de Barranquilla S.A.; Terminal de Contenedores de Buenaventura S.A; Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. y Sociedad Puerto Industrial de Aguadulce S.A. por el posible incumplimiento de mantener en funcionamiento continuo y permanente los equipos de inspección no intrusiva (escáneres).
- ✓ Apertura de investigación contra CONTECAR por presuntamente efectuar condiciones discriminatorias, y obstruir o negarse a prestar el servicio.
- ✓ Se expidió medida administrativa en contra de la Sociedad Portuaria Puerto Industrial Agua Dulce para que lleve a cabo actividades para mejore las condiciones de atención a los transportadores y cumpla lo establecido en el numeral 11 y 12 del artículo 7 de la Resolución 850 de 2017.
- ✓ Se expidió orden administrativa y apertu
- ✓ a de investigación en contra de la Alcaldía de Providencia por las presuntas fallas en la prestación del servicio (condiciones eficientes, seguridad, y continuidad).
- ✓ Se expidió orden administrativa en contra Sociedad Puerto Industrial de Aguadulce S.A. por presunto incumplimiento en lo establecido de la ley 1 en concordancia con el numeral 12 del artículo 7 de la Resolución 850 de 2017.

Dirección de Investigaciones de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

Apertura de Investigación por modalidad

Tabla 12: Investigaciones por modalidad

Aperturas por modalidad	
Carga	216
Pasajeros por Carretera	70
Mixto	6
Especial	42
Terminales	1
Plataformas	4

Organismos de Tránsito	17
Cable	1
CDA	12
CRC	42
CEA	79
Ilegalidad	3
TOTAL	531

Fuente: Dirección de Investigaciones de la Delegatura de tránsito y transporte terrestre

Top 10 temas de aperturas de investigaciones

Tabla 13: Temas de Investigación

Temas de Investigación	Aperturas
NO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN / VIGIA - ESTADOS FINANCIEROS	130
SICE TAC	66
EXPEDIR CERTIFICADOS SIN COMPARECENCIA DE USUARIOS / SUPLANTACIÓN DE APRENDICES	65
PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	51
PÉRDIDA DE REQUISITOS Y/O CONDICIONES DE HABILITACIÓN / ORGANISMOS DE APOYO AL TRÁNSITO (LEY 1702 DE 2013)	49
ILEGALIDAD O INFORMALIDAD / OMISIÓN DE REGISTRO	41
FONDOS DE REPOSICIÓN / NO DEVOLUCIÓN DE HASTA EL 85%	22
ILEGALIDAD O INFORMALIDAD / SERVICIOS NO AUTORIZADOS	12
NO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN / RNDC EMPRESA - MANIFIESTO DE CARGA	10
STAND BY	8

Fuente: Dirección de Investigaciones de la Delegatura de tránsito y transporte terrestre

Fallos de Investigaciones por modalidad

Tabla 14: Fallos por modalidad

Fallos /Sanciones por modalidad	
Carga	66
CDA	6
CEA	84
CIA	5
CRC	21
Desintegradoras	2
Especial	6

Organismos de Tránsito	8
Pasajeros por Carretera	41
Cable	1
TOTAL	240

Fuente: Dirección de Investigaciones de la Delegatura de tránsito y transporte terrestre

Discriminado por tipo de fallo

Tabla 15: Tipo de Fallo

FALLOS	Archivo		17
	Exoneratorio		20
	Sancionatorio (213)	Cancelación Habilitación	9
		Suspensión Habilitación	102
		Multa	93
TOTAL		240	

Fuente: Dirección de Investigaciones de la Delegatura de tránsito y transporte terrestre

Top 10 temas de fallos de investigaciones

Tabla 16: Temas de Fallo

TEMA FALLOS	FALLOS
EXPEDIR CERTIFICADOS SIN COMPARECENCIA DE USUARIOS / SUPLANTACIÓN DE APRENDICES	72
NO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN / VIGIA - ESTADOS FINANCIEROS	36
PÉRDIDA DE REQUISITOS Y/O CONDICIONES DE HABILITACIÓN / ORGANISMOS DE APOYO AL TRÁNSITO (LEY 1702 DE 2013)	24
FONDOS DE REPOSICIÓN / NO DEVOLUCIÓN DE HASTA EL 85%	24
SICE TAC	20
NO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN / RNDC EMPRESA - MANIFIESTO DE CARGA	13
PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	12
STAND BY	9
ILEGALIDAD O INFORMALIDAD / OMISIÓN DE REGISTRO	5
SAST / INSTALAR Y OPERAR SIN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS SEÑALADOS POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y LA AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL	3

Fuente: Dirección de Investigaciones de la Delegatura de tránsito y transporte terrestre

Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

Aperturas de investigación: Durante el periodo señalado la Dirección ha iniciado 85 investigaciones administrativas.

Entre el 1 de octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021, la Delegatura para la protección de Usuarios recibió un total de **16.239** PQRD, de las cuales 12.454 PQRD corresponden al modo de transporte aéreo lo que equivale al 76,69% del total recibido. Por demás, 3.772 PQRD corresponden al modo de transporte terrestre equivalente al 23,23% y 13 PQRD corresponden al modo de transporte acuático equivalente al 0,08%.

En atención al análisis de cada una de las PQRD presentadas por los usuarios se encontró, durante el periodo analizado, mérito para iniciar 85 investigaciones administrativas, siendo este un número significativamente mayor al total de investigaciones que se iniciaron en el periodo anterior de 2019 a 2020, pues para aquel momento la Dirección había iniciado 34 investigaciones. Pero además del número, constituye un logro la apertura de investigaciones respecto a temas sobre los cuales no habían sido iniciadas, tales como idoneidad de los canales de atención de las aerolíneas, transporte de mascotas, presunta inclusión de cláusulas abusivas en los términos y condiciones establecidos por las empresas en los voucher entregados a los usuarios por concepto de reembolso, sobreventa de vuelos, presunta inclusión de cláusulas abusivas en los contratos de transporte de las aerolíneas y en los términos y condiciones de algunas plataformas, calidad e información en la prestación del servicio de transporte de carga, etc.

Entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la Dirección de Investigaciones expidió 41 resoluciones a través de las cuales ha decidido ese mismo número de investigaciones.

A continuación, se presenta la información acerca de las decisiones más relevantes, expedidas por la Dirección, incluyendo tanto el tema tratado, número de la resolución y un pequeño resumen de lo evidenciado en cada caso:

- **Publicidad engañosa:** A través de la Resolución 7774 de 20 de octubre de 2020 se decidió la investigación en contra de la sociedad Viajes y Turismo Mundiales S.A.S. y se demostró que la investigada en la publicación que realizó en la página Facebook respecto de la publicidad de un vuelo charter humanitario a Santa Marta, omitió en su publicidad información objetiva relevante relacionada con la existencia de restricciones o limitaciones para adquirir dicho vuelo, afectando la decisión de consumo.

- **Derecho de retracto:** Con la Resolución 8330 de 29 de octubre de 2020 se sancionó a la sociedad Fast Colombia S.A.S. al evidenciar el incumplimiento de la obligación de reembolsar el dinero en el término de treinta (30) días, tal y como lo prevé la ley, luego que el consumidor hiciera ejercicio del derecho de retracto.
- **Demoras en los vuelos generadas por causas externas:** Por medio de la Resolución 8338 de 29 de octubre de 2020 se archivó la investigación administrativa adelantada en contra Latam Airlines Colombia S.A. al comprobar que en los tres (3) casos analizados que las demoras en los vuelos se generaron por causas externas a la aerolínea.
- **Comercio electrónico y cláusulas abusivas:** A través de la Resolución 13867 de 23 de diciembre de 2020 se decidió la investigación en contra de la sociedad Ibibo Group Colombia S.A.S., concluyendo que en los términos y condiciones para la prestación del servicio se establecieron cláusulas abusivas, pues limitan la responsabilidad del proveedor del servicio. La página de internet de la sociedad no cumplía con los requisitos que deben tener las plataformas de comercio electrónico.
- **Información sobre incremento de tarifas:** Con la Resolución 7773 de 20 de octubre de 2020 se sancionó a la sociedad Sotracor S.A. al quedar demostrado que la investigada no informó a los usuarios por sus medios y directamente el incremento en las tarifas en la ruta Montería-Cereté, siendo este un deber previsto en el artículo 2 de la Resolución 3600 de 2001 emitida por el Ministerio de Transporte.
- **Cláusulas abusivas-voucher:** Por medio de la Resolución 174 de 18 de enero de 2021 se concluyó la investigación administrativa adelantada en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S., en el sentido de sancionarla, al evidenciar que en los términos y condiciones de los voucher entregados por concepto de reembolso cláusulas abusivas que limitan el derecho de libre elección de los usuarios.
- **Calidad e información en la prestación del servicio de transporte de carga:** Con la Resolución 76 del 8 de enero de 2021 se sancionó a la sociedad Servientrega S.A., al evidenciar falta de calidad en la prestación del servicio de transporte de carga y no cumplir con el derecho a la información frente a los usuarios, toda vez que: (i) no entregó en la ciudad de destino el objeto enviado al presentarse su pérdida; (ii) no conservó los objetos en las mismas condiciones en las que son entregados por el usuario remitente toda vez que entregó el objeto averiado y no cumplió con el deber de

información al evidenciar que: (i) el usuario no recibió la información de manera oportuna sobre el valor a indemnizar en caso de avería o pérdida en el objeto enviado, (ii) no se proporcionó información cierta al momento de contratar el servicio de transporte en la modalidad de pago contra entrega, y (iii) al momento de entregar la encomienda el usuario no tuvo acceso a información verificable.

- **Calidad e información en la prestación del servicio de transporte de pasajeros:** A través de la Resolución 374 de 26 de enero de 2021 se declaró responsable a la sociedad Flota Valle de Tenza S.A. de no prestar el servicio de transporte de pasajeros en condiciones de calidad al evidenciar pérdida del equipaje de los usuarios y no brindar la información suficiente relacionada con la prestación del servicio.
- **Información sobre demoras en el vuelo:** Por medio de la Resolución 4101 de 11 de mayo de 2021 se sancionó a la sociedad Avianca S.A., toda vez que, si bien se demostró que la demora del vuelo se generó por causas no atribuibles a la aerolínea, no informó sobre el estado del vuelo, en particular la demora del mismo y no suministró de manera completa la información solicitada por la entidad.

Con la expedición de las resoluciones anteriormente enunciadas, la entidad comenzó a establecer sus posiciones respecto a temas que son relevantes no solo para los usuarios sino para cada una de las personas involucradas en el sector transporte pues con ello se hizo mención a los derechos y obligaciones frente a situaciones que se presentan de manera continua en la prestación del servicio. Así mismo, se analizaron cada una de las pruebas presentadas por los investigados y en algunos casos encontrar que con lo aportado se demostraba, entre otros asuntos, que lo sucedido respecto a un vuelo se generó por una causa externa que no resulta atribuible a la empresa prestadora del servicio de transporte.

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

En sentencia del 19 de mayo de 2016 el Consejo de Estado declaró la nulidad parcial del Decreto 3366 de 2003 y el concepto de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado del 5 de marzo de 2019, estableció la pérdida de fuerza ejecutoria de la Resolución 10800 de 2003

Por lo anterior, la Superintendencia de Transporte se encuentra realizando el análisis de las decisiones de los Informes Únicos a las Infracciones de Tránsito – IUITs, tomadas en el periodo 2016 – 2018, con el fin de revocar los actos administrativos sancionatorios adoptados con fundamento en los informes de los agentes de control al amparo del Decreto 3366 de 2003 y de la Resolución 10800 de 2003.

Por lo anterior, la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre realizó el análisis de 24.353 Informes Únicos a Infracciones de Tránsito – IUIT pendientes de decisión definitiva o de los recursos de la vía gubernativa presentados por los investigados.

Durante la vigencia de 2021 se culminó esta actividad tramitando 3.720 IUIT restantes, con los siguientes resultados:

Tabla 17: Gestión IUIT

VIGENCIA DE TRÁMITE	CONCEPTO (1)	CANTIDAD
2021	FALLA INVESTIGACIÓN (DECIDE INVESTIGACIÓN)	3.498
	RECURSO REPOSICIÓN	0
	REVOCATORIA DIRECTA	222
Total		3.720

Fuente: Dirección de Investigaciones de la Delegatura de tránsito y transporte terrestre

Gráfica 2: Tipo de Decisiones por Mes

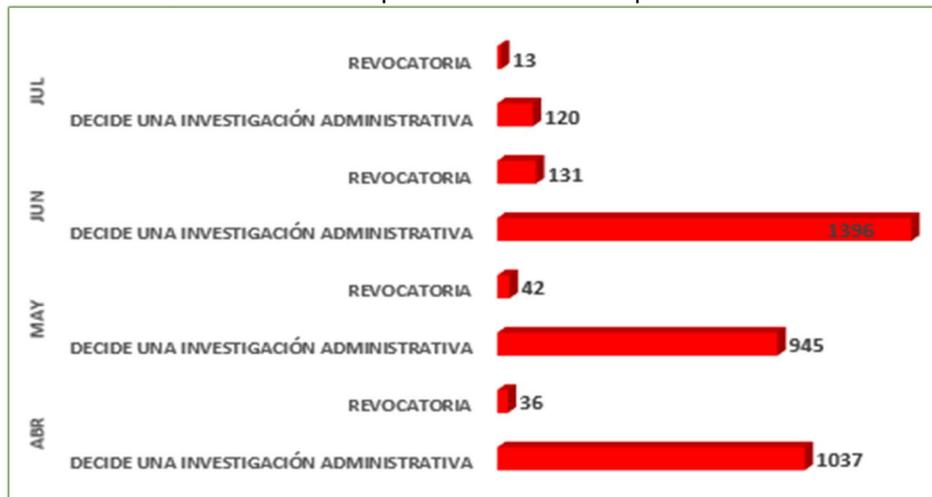
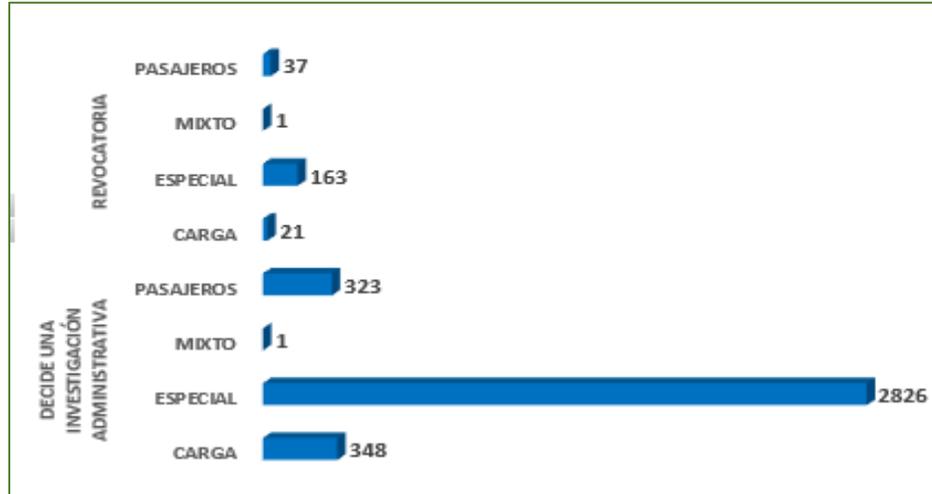


Gráfico 3: Decisiones por modalidad



Revocatorias

Desde el mes de agosto de la presente anualidad, se está llevando a cabo la revisión de 5.325 Informes Únicos a las Infracciones de Tránsito – IUIT’s con el fin de determinar si es procedente la solicitud de revocatoria directa de los actos administrativos expedidos por la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre a la luz de lo señalado en la sentencia del Consejo de Estado. Hasta el momento se han analizado y tramitado mil novecientos cuarenta y dos (1.942) solicitudes de revocatoria directa.

Las decisiones de revocatorias resueltas hasta ahora representan un valor aproximado de \$ 4.922.841.307 por concepto de multas por las presuntas infracciones a los Informes Únicos a las Infracciones de Tránsito – IUIT’s que representan un ahorro importante para las empresas de transporte y que les permite emplear los recursos en la activación de su actividad en el periodo de recuperación económica posterior a la emergencia sanitaria por Covid-19.

Oficina Asesora Jurídica

A la fecha la Oficina Asesora Jurídica ha revisado más de 15.000 expedientes administrativos, dividido en 2 áreas encargadas:

- a) Revisión de expedientes administrativos provenientes de la jurisdicción de cobro coactivo:
 - Este grupo de profesionales inició sus labores el día 14 de noviembre de 2019, como insumo tienen los expedientes remitidos por el Grupo de Jurisdicción Coactiva para su revisión.

- b) Revisión de expedientes administrativos provenientes de venta de cartera a Central de Inversiones S.A., CISA S.A.
- La entonces Superintendencia de Puertos y Transporte, hoy Superintendencia de Transporte, y la Central de Inversiones S.A.-CISA, en cumplimiento del artículo 370 de la Ley 1819 de 2016, el cual adicionó el inciso segundo al artículo 5 de la Ley 1066 de 2006, celebraron el contrato interadministrativo marco de compraventa de cartera número 1050 del 6 de diciembre de 2017 (CM-040-2017 para CISA).
 - En desarrollo del referido contrato interadministrativo, mediante las actas de incorporación número 1 y 2, la entidad transfirió a título de compraventa a favor de la Central de Inversiones S.A.-CISA, las obligaciones relacionadas en los correspondientes anexos a cada una de las mencionadas actas, entre ellas, algunas generadas con ocasión de multas impuestas por esta entidad a sus vigilados las cuales, de conformidad con lo indicado por la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado mediante concepto del 5 de marzo de 2019 pueden ser pasibles de revocatoria directa de oficio.
 - Para el desarrollo de esta labor, CISA allegó una base de datos con las mencionadas obligaciones, con fundamento en la cual, desde el 13 de febrero de la presente anualidad, la Oficina Asesora Jurídica ha venido realizando el análisis de los actos administrativos allí relacionados para determinar si se encuentran viciados en los términos del mencionado concepto del Consejo de Estado y proceder a revocarlos.

A continuación, se presentan las cifras de actos administrativos proyectados listos para firma y su respectiva notificación:

Tabla 18: Actos administrativos proyectados

Control Investigaciones Grupo Consejo de Estado		Control Investigaciones Grupo CISA	
	TOTAL		TOTAL
MES	PROYECCIONES	MES	PROYECCIONES
2020		2020	
Abril	450	Abril	511
Mayo	402	Mayo	403
Junio	313	Junio	444
Julio	217	Julio	449
Agosto	479	Agosto	400

Septiembre	348
Octubre	176
Noviembre	347
Diciembre	438
TOTAL 2020	3170
2021	
Marzo	238
Abril	230
Mayo	180
Junio	219
Julio	162
Agosto	12
TOTAL 2021	1041
TOTAL	4211

Septiembre	135
Octubre	218
Noviembre	418
Diciembre	465
TOTAL 2020	3443
2021	
Marzo	317
Abril	329
Mayo	401
Junio	475
Julio	427
Agosto	43
TOTAL 2021	1992
TOTAL	5435

APOYO RESPUESTA PQRS	
Control Investigaciones Grupo Consejo de Estado	Control Investigaciones Grupo CISA
TOTAL	TOTAL
164	159

ARCHIVO DE APELACIONES	
Control Investigaciones Grupo Consejo de Estado	
2021	
Septiembre	166
Octubre	132
TOTAL 2021	298

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

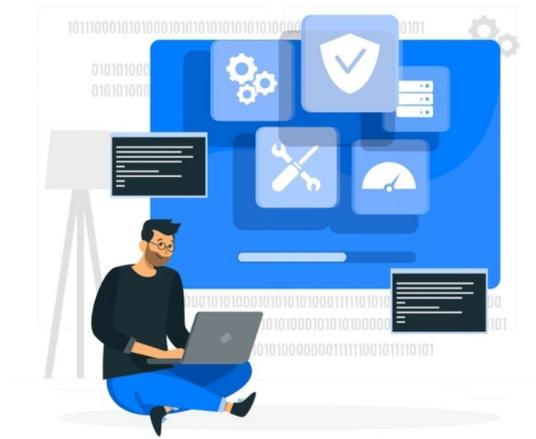
3.6 Fortalecimiento Tecnológico

Los procesos de transformación digital, no se logran de la noche a la mañana y en la Superintendencia ha sido un proceso que avanza gracias al liderazgo en cabeza del Superintendente y la convicción de que a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones está el camino para mejorar la gestión interna y mejorar los trámites y servicios que presta la Superintendencia de Transporte a los ciudadanos, vigilados y funcionarios de la Entidad.



- ✓ Enfoque de Transformación digital.
En línea con los lineamientos del Gobierno Nacional y la política de Gobierno Digital, la Superintendencia a partir de la definición del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2020-2022 trazó una ruta de Transformación Digital que le está permitiendo a la Superintendencia de Transporte mejorar sus procesos de gestión, fortalecer los procesos para la toma de decisiones basadas en datos y atención a sus grupos de interés (ciudadanos, usuarios del transporte en sus diferentes modalidades, empresas de transporte, empresas o concesionarios de infraestructura de transporte del país, sociedades portuarias, entre otros). Teniendo en cuenta la política de Gobierno Digital la cual define tres habilitadores fundamentales para la optimización de la administración pública: Seguridad, Servicios Ciudadanos Digitales y Arquitectura, a partir de los cuales se está trabajando especialmente en interoperabilidad, fortalecimiento de la infraestructura tecnológica apoyados en tecnologías Cloud y el apoyo a la toma de decisiones basados en datos.
- ✓ Logros
Actualmente, la Superintendencia de Transporte es una entidad en proceso de transformación digital. A partir del acompañamiento realizado por el

Ministerio de TIC, la Superintendencia definió su visión digital con un horizonte de dos años la cual es: *“A finales del 2022 la Superintendencia de Transporte habrá avanzado en la transformación digital de la gestión de la supervisión de la prestación del servicio de transporte público y la gestión de la atención a los grupos de valor a través del fortalecimiento de la cultura digital. Implementará tecnologías robustas, innovadoras y emergentes para generar trámites y servicios centrados en el usuario. Mejorará la calidad de la información para la toma de decisiones que contribuya al cumplimiento de las funciones y objetivos de la entidad”.*



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

✓ Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos -Saspro

En septiembre de 2020 entró en operación el Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos (SASPRO), creado para que las concesiones e infraestructuras de transporte en Colombia puedan reportar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, mediante el diligenciamiento de un formulario que presentan de manera virtual ante la Superintendencia de Transporte. En el primer trimestre del 2021 se habilitó un nuevo módulo para todas las Sociedades portuarias del país. La solución incluye tableros de control y reportes, para seguimiento y control por parte de los supervisados y la Delegatura.

Hasta el momento, la entidad ha recibido más de 50.243 formularios diligenciados y más de 224.417 evidencias por parte de los administradores de las infraestructuras del transporte a través de SASPRO.

La aplicación Saspro Concesiones se lanzó a producción el 27 julio 2020 para las Terminales de transporte terrestre y el 15 septiembre 2020 para los otros módulos y hasta la fecha se han obtenido los siguientes resultados.

Tabla 19: SASPRO

MES/AÑO	RADICADOS	GENERADOS	SOPORTES
JUL/2020	251	398	1,095
AGO/2020	2,058	2,058	7,563
SEP/2020	9,397	9,410	16,415
OCT/2020	13,287	13,300	21,030
NOV/2020	13,162	13,198	21,870
DIC/2020	10,975	11,031	18,166
ENE/2021	11,476	11,576	17,819
FEB/2021	206	11,897	18,734
MAR/2021	3,678	10,951	17,037
ABR/2021	12,800	12,800	17,538
MAY/2021	12,458	12,458	18,791
JUN/2021	12,193	12,193	17,442
JUL/2021	12,658	12,658	17,975
AGO/2021	6,912	6,912	13,886
SEP/2021	2,772	2,771	10,648
OCT/2021	875	875	4,704
TOTAL	125,158	144,486	240,713

Fuente: OTIC

Una vez se completó la solución de Saspro Concesiones en Multifuente, se amplió la funcionalidad a la delegatura de Puertos, parametrizando los respectivos formularios para los supervisados de la delegatura, dando origen al aplicativo SASPRO Puertos, cuya fecha lanzamiento fue 23 abril 2021, obteniendo los siguientes resultados a julio de 2021.

Tabla 20: SASPRO 2021

MES	RADICADOS	GENERADOS	SOPORTES
Abr-2021	213	239	2,439
May-2021	246	296	1,232
Jun-2021	233	253	2,732

Jul-2021	287	323	3,341
TOTAL	979	1,111	9,744

Fuente: OTIC

- ✓ Fortalecimiento de la gestión de información para soportar la toma de decisiones

La Superintendencia para apoyar los procesos de supervisión y toma de decisiones, diseñó y ha venido evolucionando el Centro de Monitoreo de Actividades del Transporte -CEMAT, mediante la implementación de un conjunto de tableros dinámicos de analítica descriptiva, construidos en Power BI y en ArcGis, a través de los cuales se realiza el monitoreo de las estadísticas, análisis de indicadores y el comportamiento de las diferentes modalidades y modos de transporte.

Entre el 2019 y el 2021 se han construido y desplegado treinta y tres (33) tableros de análisis descriptivos que han permitido direccionar las investigaciones en las Delegaturas, ampliar el panorama del negocio y soportar la toma de decisiones en cuanto a la prevención y promoción en la prestación del servicio de transporte en el país. Sin embargo, aún se requiere fortalecer y ampliar el análisis con enfoques predictivos.

Adicionalmente la entidad en pro de contribuir en los procesos de transparencia y apertura de datos del país ha dispuesto 4 conjuntos de datos abiertos en el portal de Datos.gov.co. Los datos abiertos publicados en el portal durante este periodo son los siguientes: Tráfico Portuario Marítimo En Colombia, Operación de pasajeros y despacho de vehículos en la modalidad de transporte de pasajeros por carretera, Número de contenedores según tráfico portuario por zonas portuarias de Colombia, Tráfico de pasajeros y carga férreo en Colombia.

- ✓ Actualización del sistema de gestión documental.

La Superintendencia de Transporte a través de la implementación de la última versión del sistema de gestión Orfeo a finales de 2020, unificó su proceso de PQRDS en un solo sistema de información.

Entre los elementos más relevantes de la actualización del sistema de gestión documental se encuentra la implementación de procesos de radicación automática de las PQRDS que ingresan por el correo de ventanilla única de radicación (VUR) y servicio al ciudadano, la incorporación del uso de firmas electrónicas y digitales para la firma de documentos; así como la integración con el sistema de gestión documental del Ministerio de Transporte para facilitar los traslados por competencia desde el Ministerio de transporte hacia la

Supertransporte. Lo anterior disminuyó el número y el tiempo de los profesionales dedicados a radicación.

✓ Consola TAUX

El aplicativo Consola Taux por medio del cual se administra el manejo de obligaciones de la entidad, permite la creación y seguimiento de acuerdos de pago, liquidación de intereses, generación y conciliación de cupones de pago. Para el mes de diciembre del 2020 la Superintendencia, en cumplimiento de sus funciones, realiza el cobro de la tasa de contribución a sus supervisados para lo cual habilitó el pago a través de un botón PSE, a partir del cual se han realizado más de 5.445 operaciones con un recaudo de más de 27.560 millones por este concepto.

Además del recaudo de obligaciones por concepto de contribución especial en donde la entidad ha recaudado por concepto de multa administrativa más de 907 millones y ha emitido alrededor de 96 multas.

Durante el transcurso del año 2021, la Superintendencia ha adicionado funcionalidades al sistema que agiliza las respuestas generadas por la entidad al vigilado, como es la generación de paz y salvos o estados de cuenta Online, además de esto se implementó un módulo de gestión de mandamientos de pago que permite al área de cobro coactivo mantener el control de estos mandamientos. Adicionalmente, en este periodo la entidad dispuso la funcionalidad para la liquidación automática de causación de intereses diarios lo que permite llevar un control ágil y actualizado del estado de la cartera de la entidad.

✓ Sistema Inteligente para gestión de procesos - TEMIS

Este componente para la gestión de procesos, etapas, actividades, recordatorios, términos legales, comentarios, actualmente es utilizado para la revisión de más de 45.000 expedientes en materia de transporte terrestre, a partir de los cuales se deben generar actos administrativos (resoluciones) de forma inteligente, a través de los cuales se archivan o revocan los procesos. Esta solución ha aumentado la productividad debido a que apoya el proceso y el trabajo colaborativo entre el grupo de notificaciones, la oficina jurídica y la delegatura de tránsito. Adicionalmente, interopera con el sistema de gestión documental permitiendo generar las resoluciones mediante un solo clic y sistematizando el proceso de notificación electrónica mediante el uso de correo certificado, respaldado por firmas electrónicas y digitales. Lo anterior redundó en beneficio de los ciudadanos, ya que están relacionados con multas que representan más de 71 millones de pesos.

Durante el año 2021, con el lanzamiento del nuevo gestor documental Orfeo Argo, se actualizó el sistema TEMIS para integrarlo con este nuevo gestor documental, de tal manera que se actualizó la funcionalidad de radicación integrando los servicios web provistos por Orfeo Argo.

A continuación, los resultados de TEMIS desde su puesta en producción:

Tabla 21: TEMIS

MES/AÑO	CANTIDAD RESOLUCIONES
NOV/2020	3,106
DIC/2020	3,333
ENE/2021	483
MAR/2021	566
ABR/2021	1,017
MAY/2021	1,345
JUN/2021	1,569
JUL/2021	133
AGO/2021	362
SEP/2021	1,176
OCT/2021	225
TOTAL	13,315

Fuente: OTIC

- ✓ Actualización Portal web dando cumplimiento a lineamientos gubernamentales

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 para la publicación de información pública, datos abiertos, accesibilidad y usabilidad web, se generó la actualización del portal web con el objetivo de dar cumplimiento a los criterios solicitados y mejorar la experiencia de usuario al utilizar el portal y los servicios de la Supertransporte.

Optimizando el acceso desde dispositivos móviles y permitiendo una mejor experiencia de usuario dentro del sitio web, así como la implementación de funcionalidades para mejorar la velocidad de cargue del sitio web.

Adicionalmente, se han capacitado y certificado 244 usuarios a través del curso virtual “Curso para la Protección de Usuarios de Transporte Aéreo” en la plataforma e-learning de la superintendencia.

A nivel de chat virtual se han atendido 32.950 desde el 30 de marzo de 2020 al 08 de octubre de 2021, brindando un canal adicional durante la Emergencia Sanitaria y permitiendo la atención y asesoría en tiempo real a los vigilados. Así mismo, frente a la recepción de consultas relacionadas con obligaciones, cálculo, fijación y liquidación de la contribución especial a los vigilados. Desde el 19 de febrero de 2021 al 8 de octubre 2021, cuenta con un total de 912 solicitudes atendidas.

✓ Uso y Apropiación de TI

En la vigencia 2021, se adelantó la definición de la estrategia de Uso y Apropiación de TI, con el objetivo principal de fortalecer el uso y apropiación de TI en los colaboradores de la Entidad, como usuarios de las diferentes soluciones, sistemas de información y las tecnologías de la Información que se han implementado en la Superintendencia de Transporte.

A la fecha se han realizado 46 capacitaciones en herramientas de TI como Sistema Misional - VIGIA, Sistema de Gestión Documental - ORFEO, herramientas de Gestión de requerimientos tecnológicos – GLPI, Acrobat, herramientas ofimáticas, entre otros.

✓ Acciones Emergencia Sanitaria

Desde el área de las TICs se trabajó en pro de asegurar la conectividad de funcionarios y contratistas a los servicios internos y externos de la entidad, mediante la parametrización de conexiones de VPN (Virtual Private Network) permitiendo la continuidad de las actividades diarias.

Adicionalmente se fortaleció la mesa de ayuda con la contratación de recurso humano para brindar apoyo a los funcionarios en las actividades cotidianas; desde la recepción de solicitudes, asignación, atención y cierre de las mismas, garantizando la disponibilidad de los sistemas informáticos.

✓ Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica

La Superintendencia de Transporte ha venido fortaleciendo su infraestructura tecnológica a través de la adquisición de servicios, sistemas de seguridad y almacenamiento, y componentes para el mejoramiento del datacenter por medio de procesos de contratación e Instrumentos de agregación de demanda y Acuerdos marco de precios dispuesto por Colombia Compra.

Actualmente la Supertransporte cuenta con un esquema de nube híbrida, con servicios de Microsoft Azure y Oracle en los cuales se ha fortalecido el proceso de implementación de DRP (Plan de recuperación ante desastres) a fin de contar con respaldo externo de los sistemas de información más críticos. Las facilidades de nube le dan a la superintendencia elasticidad para crecer y soportar más y nuevos servicios que requieran mayor capacidad de procesamiento y almacenamiento.

En temas de seguridad de la información y documentos digitales, la entidad llevó a cabo la renovación de certificados digitales de persona jurídica, firma digital y certificado de sitio seguro. Este último como certificado de confianza frente a los usuarios y vigilados que utilizan los servicios en línea prestados por la entidad.

La superintendencia de transporte en cumplimiento a la resolución 1126 de 2021 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ha venido implementando y desarrollando la adopción del protocolo ipv6 dentro de la infraestructura física de la entidad, que sumado a la adquisición del direccionamiento o pool de direcciones ipv6, junto con una parametrización con el ISP (Internet Service Provider), permitirá la publicación de los servicios web prestados por la Supertransporte de forma externa, bajo este protocolo.

3.7 Acciones frente al fortalecimiento jurídico de la entidad

La Superintendencia de Transporte decidió implementar mecanismos tendientes a garantizar la seguridad y rigurosidad jurídica en el sector transporte. A continuación, se presentan las principales acciones desarrolladas.

1. Biblioteca Virtual

La Oficina Asesora Jurídica por medio de su jefatura lideró un análisis y evaluación de los contenidos publicados en la Biblioteca Virtual. De dicha revisión, se concluyó que era necesaria la actualización de los contenidos consignados en dicho sistema de información a efectos de reorganizar y estructurar los archivos. Link de acceso:

http://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Biblioteca_Virtual/BIBLIOTECA_MENU/

2. Boletín jurídico

La Superintendencia de Transporte, con el objetivo de comunicarse de manera efectiva con los ciudadanos y sus vigilados adoptó el Boletín Jurídico, como una herramienta de comunicar y divulgar las principales decisiones y conceptos emitidos por la entidad, los cuales son dirigidos a todos los usuarios del sector transporte, los sujetos sometidos a la supervisión de la entidad y en general a cualquier persona interesada en conocer sobre los avances, desarrollos, acciones y decisiones más relevantes que se han tomado en pro dentro del sector desde la renovación de la entidad.

Durante la vigencia 2020 – 2021, se publicaron tres boletines, uno por semestre, los cuales pueden ser consultados en la página web de la entidad, en el siguiente enlace puede consultar los boletines publicados:

http://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Biblioteca_Virtual/BIBLIOTECA_MENU/

De igual manera, la Superintendencia de Transporte en el presente año expidió el Boletín Jurídico correspondiente del período comprendido entre enero a junio del 2021, en el que se publicaron temas como: Normatividad, Jurisprudencia, Modo Terrestre, Modo Aéreo, Modo Acuático, Información de Nuestra entidad de cara a los usuarios como sus derechos, deberes y guías.

Puede ser consultado en el siguiente enlace:

https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Octubre/Comunicaciones_08/Boletin-juridico-2021_compressed.pdf

3. Indicadores de Tasa de éxito procesal y Ahorro Patrimonial por conciliaciones

Atendiendo lo dispuesto por la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado en el concepto de 5 de marzo de 2019, y de conformidad con las directrices implementadas en el Comité de Conciliación en las que se señalan los parámetros bajo los cuales se debe presentar fórmula de arreglo conciliatorio, a saber: **i)** cuando se evidencie que dentro del actuar de la entidad se transgredió el principio de Reserva de Ley o **ii)** se configuren los elementos fácticos y jurídicos establecidos en el artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, respecto de la pérdida de competencia de la entidad para resolver los recursos interpuestos en contra de una sanción administrativa, se ha reflejado una disminución en la notificación de procesos judiciales y un ahorro patrimonial por conciliaciones en comparación con el año 2020, así:

3.1 Procesos Judiciales Activos 2021:

Tabla 22: Procesos Judiciales Activos

MEDIO DE CONTROL	PROCESOS ACTIVOS
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	429
REPARACIÓN DIRECTA	92
ACCIÓN POPULAR	19
NULIDAD SIMPLE	12
ACCIÓN DE GRUPO	7
ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO	4
ACCIÓN CONTRACTUAL/ CONTROVERSIAS CONTRACTUALES	3
LEY 1437 NULIDAD CON SUSPENSIÓN PROVISIONAL	3
CONFLICTO DE COMPETENCIAS	2
RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISIÓN	2

DEMANDA DE INCONSTITUCIONALIDAD	1
PROCESO EJECUTIVO	1
RESOLUCION DE CONTRATO DE COMPRAVENTA	1
VERBAL DE MAYOR CUANTIA	1
VERBAL DECLARATIVO ESPECIAL	1
RECURSO DE ANULACION LAUDO ARBITRAL	1
TOTAL	579

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

Para abril del año 2020, la entidad contaba con un total de setecientos veintitrés (723) procesos judiciales activos, para octubre de 2021 el número de procesos activos es de quinientos setenta y nueve (579), lo que implica una reducción del 21% en casos activos.

3.2 Comité de conciliación vigencia 2020 – 2021

Tabla 23: Comité de Conciliación

Año	Periodo reportado	Procesos estudiados por el Comité de Conciliación	Procesos con oferta de conciliación	Conciliaciones de procesos aprobadas judicialmente	Ahorro patrimonial de la entidad en las conciliaciones aprobadas por el comité y judicialmente
2020	Abril-diciembre	160	145	51	\$323.123.026
2021	Enero-octubre	113	51	48	\$928.879.497
Total periodo reportado		273	196	99	\$1.125.002.523

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

En el periodo comprendido de abril a diciembre del 2020, se obtuvo un ahorro patrimonial de la entidad en las conciliaciones aprobadas por el comité y judicialmente por valor \$323.123.026, ahora, en el periodo de enero a octubre del 2021 existe un ahorro de \$928.879.497, lo que implica un ahorro relevante para la entidad.

4. Normatividad:

4.1 Derogatorias de Circulares

En ejercicio de las facultades legales y reglamentarias, en especial las que le confieren el Decreto 101 de 2000, el Decreto 2409 de 2018 y demás normas

concordantes, acogiendo las observaciones presentadas por la ciudadanía al borrador de la Circular Única de la Superintendencia de Transporte, mediante Circular Externa Número 0001 del 4 de junio de 2021, derogó y dejó sin vigencia trescientos sesenta y seis (366) Circulares Externas.

De igual manera, mediante Circular Externa Número 0002 del 3 de agosto de 2021 y acogiendo las observaciones presentadas por la ciudadanía al borrador de la Circular Única de Infraestructura y Transporte de la Superintendencia de Transporte y de conformidad se derogó parcialmente once (11) Circulares Externas.

Lo anterior, con el objetivo de “brindar claridad y seguridad jurídica sobre las circulares externas que no se encuentran vigentes o pierden su vigencia, a partir del estudio de su alcance y contenido, ya sea (i) porque se ha materializado el fenómeno de cumplimiento del objeto de la norma;(ii) tenían una vigencia temporal, (iii) ha operado una derogatoria orgánica, o (iv) ha acaecido cualquier otra forma de pérdida de fuerza ejecutoria”. En su expedición, se tuvo en cuenta que, “dentro de las estrategias y lineamientos de supervisión fijados por la Superintendencia de Transporte se encuentra la racionalización y simplificación del ordenamiento jurídico, como una de las principales herramientas para asegurar la seguridad jurídica y la reducción de costos de transacción para el sector privado”

4.2 Circular Única:

Dentro de las estrategias y lineamientos de supervisión fijados por la Superintendencia de Transporte se encuentra la racionalización y simplificación del ordenamiento jurídico, como una de las principales herramientas para asegurar la seguridad jurídica y la reducción de costos de transacción para el sector privado³.

En desarrollo de los principios de eficacia y economía previstos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 1437 de 2011⁴, la revisión

³ La estrategia se planteó con cuatro frentes de acción: (i) Eliminación y reducción de costos; (ii) Diferimiento de costos que no pueden eliminarse; (iii) Generación de liquidez para las empresas; y (iv) elaboración de la agenda de supervisión con el sector privado, específicamente para enfrentar la ilegalidad en el sector. Cfr. <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/comunicaciones-2020/la-superintendencia-de-transporte-implementa-plan-para-apoyar-a-empresarios-del-sector-afectados-por-la-pandemia/>

Respecto del primer frente, en abril de 2020 se lanzó la convocatoria “Concurso para Identificar la Circular Más Inútil de la SuperTransporte”. Cfr. <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/comunicaciones-2020/supertransporte-derogara-circular-ineficiente-que-generaba-altos-costos-para-transportadores/>

⁴ “Principios. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales. Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad: (...) 11. En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el

normativa ocupa un espacio central en la implementación de políticas públicas, siendo el medio a través del cual se delimitan los instrumentos jurídicos que materializan en gran parte las decisiones del Estado y constituye un objetivo gubernamental la simplificación y depuración orgánica del sistema nacional regulatorio.

Por ello, la Superintendencia de Transporte realizó un proceso de revisión detallada de los actos administrativos proferidos desde 1991, encontrando periodos de hiperinflación normativa en los que se han llegado a producir más de 90 circulares por año. Dicho ejercicio se realiza con el objetivo de racionalizar y depurar las normas que rigen el sector para contar con un instrumento jurídico único, materializando el mandato previsto en el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011.

En enero de 2021, la Superintendencia de Transporte presentó para comentarios un borrador de la Circular Única de Infraestructura y Transporte, momento en el cual varios ciudadanos y empresarios presentaron observaciones y solicitaron realizar de forma previa una derogatoria expresa de los actos administrativos que se entendían sin vigencia. Acogiendo esa solicitud de la ciudadanía, la Superintendencia de Transporte expidió las Circulares No. 1 y No. 2 de 2021, previendo la pérdida de vigencia integral y parcial de un conjunto de circulares de carácter general y abstracto, respecto de las cuales ocurrieron los fenómenos de cumplimiento del objeto de la norma⁵, vigencia temporal⁶ y derogatoria orgánica.⁷

Después de realizar las derogatorias expresas como lo solicitó la ciudadanía, el 6 de agosto del 2021, la entidad pública mediante Diario Oficial 51.758 publica la Circular Única de Infraestructura y Transporte de la Superintendencia de Transporte, como un cuerpo compilatorio de normas preexistentes, expedidas por esta superintendencia, destinadas a los sujetos supervisados y a la ciudadanía en general, con el fin de i) impartir instrucciones a los sujetos supervisados sobre la forma de cumplir obligaciones legales y reglamentarias; e (ii) impartir instrucciones que permitan ejercer la supervisión de esas obligaciones por parte de la superintendencia y no se crean obligaciones que no tengan previamente un sustento legal o reglamentario.

En esa medida, esta circular responde a la necesidad de los vigilados y de la ciudadanía en general de acceder de manera sencilla al ordenamiento jurídico y

efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa. 12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas” (negrilla fuera de texto). Cfr. Ley 1437 de 2011 artículo 3.

⁵ “Sucede frente a las normas que alcanzaron la finalidad para la cual nacieron a la vida jurídica”. Cfr. Ley 2085 de 2021, artículo 2.

⁶ “Sucede cuando el periodo de vigencia que se ha establecido en las normas se cumplió”. Cfr. Ley 2085 de 2021, artículo 2.

⁷ “Ocurre cuando se ha expedido una nueva norma que regula íntegramente la materia que trataban otras normas”. Cfr. Ley 2085 de 2021, artículo 2.

con la claridad necesaria para que puedan precisar cuáles son las reglas vigentes, fomentando la cultura de la legalidad.

5. Política Del Daño Antijurídico

El Comité de Conciliación en sesión ordinaria número 16 celebrada el 27 de septiembre de 2021, aprobó la presentación de la política de prevención de daño antijurídico y defensa judicial de la Superintendencia de Transporte para la vigencia 2022 - 2023, ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado; la cual fue aprobada mediante oficio número 20213000084721-DPE del 13 de octubre de 2021.

La Política de Prevención del Daño Antijurídico 2022 – 2023, mantiene las posturas adoptadas durante el año 2020, incluyendo como nueva medida la divulgación del instructivo para la correcta expedición de actos administrativos.

Adicionalmente, se añadieron dos nuevas causas dentro de la Política de Prevención de Daño Antijurídico, las cuales son: la ilegalidad de los actos administrativos que declaran la insubsistencia de los funcionarios de carrera dentro de la entidad, y, la ilegalidad del acto administrativo que impone sanciones derivadas de la facultad de inspección, vigilancia y control correspondientes a las sanciones impuestas a los organismos de apoyo al tránsito. Es de señalar que, cada una de estas nuevas causas tiene dos medidas para prevención dentro del plan de acción.

6. Directrices Que Orientan La Defensa De Los Intereses De La Entidad.

La defensa de los intereses de esta Superintendencia hace parte de la formulación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, puesto que en ella se formulan e institucionalizan las acciones que debe adoptar la entidad con el fin de reducir riesgos en materia litigiosa.

En ese sentido y teniendo en cuenta que las acciones de nulidad y restablecimiento del derecho que se adelantan en contra de esta entidad, tienen como causa general, la expedición de actos administrativos con inobservancia del procedimiento administrativo sancionatorio y atendiendo lo dispuesto por la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado en el concepto de 5 de marzo de 2019, se han implementado en el Comité de Conciliación dos directrices en las que se señalan los parámetros bajo los cuales se debe presentar fórmula de arreglo conciliatorio, a saber: i) cuando se evidencie que dentro del actuar de la entidad se transgredió el principio de Reserva de Ley o ii) se configuren los elementos fácticos y jurídicos establecidos en el artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, respecto de la pérdida de competencia de la entidad para resolver los recursos interpuestos en contra de una sanción administrativa.

Es del caso precisar que estos parámetros son conocidos por los apoderados de la entidad, quienes formulan sus propuestas de conciliación, de conformidad con las mismas.

3.8 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

Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Formalización de la administración de la infraestructura aeroportuaria a cargo de entidades territoriales

Con el fin de promover la formalización de la administración de la infraestructura aeroportuaria, en procura de garantizar los requisitos mínimos en seguridad y de organización administrativa, se realizan actividades que buscan fomentar que los entes territoriales que tiene responsabilidad frente a las infraestructuras aéreas de servicio público cuenten con una administración como primer elemento para lograr un mejor servicio sobre las mismas.

Durante la presente vigencia, se han llevado a cabo seis (6) mesas de trabajo, cuatro (4) visitas de inspección general, un (1) requerimiento de solicitud de formalización administrativa del que vale resaltar la formalización del aeródromo del municipio de Planadas, Tolima, y la solicitud de cancelación del permiso de operación ante la Aerocivil por parte de las Alcaldías de Ataco, Tolima y San Juan del Cesar, Cesar.

Formalización Terminales de Transporte Terrestre No Habilitados

Con el fin de promover la formalización en las infraestructuras utilizadas para el embarque y desembarque de pasajeros del servicio público de transporte intermunicipal -Terminales de Transporte Terrestre No Habilitados-, se realizaron veintitrés (23) requerimientos a igual número de Alcaldías, mediante los cuales se solicitó información respecto del trámite previsto por el Decreto 2762 de 2001 para el otorgamiento de la habilitación u homologación de la habilitación por parte del Ministerio de Transporte de los cuales se recibieron respuesta por parte de diecisiete (17) entidades territoriales.

A la fecha de cierre del presente informe, se procede a requerir a las Alcaldías que no han reportado la precitada información.

Delegatura de Puertos

La Delegatura de Puertos a través de la Dirección de Promoción y Prevención ha llevado a cabo 12 capacitaciones. Esto incluye empresas de transporte fluvial, operadores portuarios marítimos y/o fluviales, e infraestructura portuaria marítima y/o fluvial. A 30 de octubre han participado más de 780 personas.

Así mismo, se han llevado a cabo 74 operativos con el ánimo de verificar el cumplimiento de las normas del sector.

Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre.

A continuación, se evidencian los resultados obtenidos producto de los operativos realizados en contra de la ilegalidad e informalidad en el periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2020 al 30 de septiembre de 2021:

Tabla 24: Operativos Del TTT

Tipo de operativo	Nº operativos realizados	Nº vehículos inspeccionados
Transporte carga	345	6.667
Transporte informal	1.075	45.705
Transporte en peajes	219	8.270
Total operativos	1.639	60.642

Fuente: Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

Estos operativos se desarrollan en compañía de la autoridad de tránsito de cada municipio, DITRA o agentes de movilidad según sea el caso en vía pública con el fin de atacar la informalidad y la ilegalidad, dentro de los cuales se realizan las siguientes actividades:

- Verificación e inspección de vehículos junto con su documentación (Seguros, RCE, RCC, RTM, SOAT, tarjeta de operación, licencia de conducción).
- Verificación de la normatividad vigente referente a protocolos de bioseguridad en contra del COVID19.
- Verificación de contratos de transporte y de requerirse suscripción de convenios de emergencia.
- Verificación de alcoholimetría.
- Validación capacidad transportadora según tarjeta de operación y atendiendo indicaciones del Gobierno Nacional a necesidad (no sobrecupo, ni adecuación de sillas).

- Relevo de conductores con trayectos de cada 8 horas (verificación de presencia de ambos conductores o evidencia del punto donde se realizará el relevo)

Delegatura para la protección de Usuarios del Sector Transporte

✓ Campaña “*Formal o Informal*”

En octubre de 2020, con el fin de promover el transporte formal, la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, lanzó a través de las redes sociales de la entidad, especialmente en la red social Instagram, la campaña de transporte formal, en la que daban a conocer los beneficios de hacer uno de servicios de transporte público prestados por empresas formales.

✓ Campaña “*Transpórtate con legalidad*”

En septiembre de 2020, con el fin de promover la legalidad y seguridad en la prestación del servicio público de transporte, se lanzó a través de las redes sociales de la entidad, especialmente en la red social twitter, esta campaña en la que se dan a conocer los beneficios de hacer uno de servicios de transporte público prestados de manera legal.

Puede consultarla en el siguiente enlace:

<https://twitter.com/Supertransporte/status/1452739995639459841>

3.9 Derechos Humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible

La Superintendencia de Transporte al ser la entidad en el país encargada de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector transporte, y en cumplimiento de los principios rectores del transporte, cumple sus funciones con la finalidad, de supervisar la correcta, eficiente y segura prestación del servicio público de transporte, la calidad de vida de los usuarios frente a las posibles vulneraciones a sus derechos, y, frente al desarrollo sostenible de la infraestructura del transporte y de los servicios conexos y complementarios a este.

Conforme a ello, es importante señalar que, dentro de los derechos fundamentales previstos en la Constitución Política de Colombia relacionados con la gestión de la entidad, se encuentra la libertad de locomoción, la cual se encuentra íntimamente ligada con el transporte, esto por cuanto el transporte es una necesidad y una actividad indispensable en la vida cotidiana de las personas, por lo cual se debe garantizar que la prestación del servicio público de transporte sea accesible y se encuentre en condiciones de calidad, comodidad y seguridad⁸.

⁸ Literal a) del artículo 3 de la Ley 105 de 1993

Para garantizar lo anterior, la Superintendencia de Transporte promueve y difunde a los empresarios y usuarios del servicio los diferentes derechos y deberes con los que cuentan, esto lo hace a través de las visitas de acompañamiento que realiza a los diferentes vigilados y en los diferentes terminales de transporte, ya sean, aéreos, fluviales, terrestres, marítimos.

Además de ello, la Superintendencia de Transporte a través de sus funciones supervisoras, verifica la correcta adecuación, conservación y mantenimiento de la infraestructura del transporte, las cuales deben cumplir con los estándares de calidad y seguridad que las leyes y normas técnicas dispongan.

Adicionalmente, la Superintendencia de Transporte implementa, en materia de protección a usuarios del sector, los lineamientos dispuestos en el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia, en tanto que procura la garantía de los derechos de los usuarios a través de las funciones preventivas y sancionatorias que le fueron otorgadas frente a la supervisión integral en cada uno de los modos de transporte.

Por último, es importante resaltar que con la pandemia que enfrentamos se han venido garantizando los derechos de los empresarios y como consecuencia de ello, la de los usuarios, esto a través de las estrategias que se han venido implementando desde el año 2020, las cuales consisten en:

- i) Reducción de costos: comprende dos situaciones, la primera, se refiere a la revisión y análisis de las Circulares expedidas por la entidad, haciendo referencia con ello, al concurso de la Circular más inútil que trajo consigo la creación de la Circular Única de la entidad; y la segunda, cambiar la fórmula utilizada para determinar la contribución especial, en el sentido de tener en cuenta para ello los ingresos reales de las empresas y no los proyectados como se hacía anteriormente.
- ii) Diferir costos que no se pueden eliminar: Consiste en otorgar a los sujetos vigilados la posibilidad de adoptar el logo de la entidad y de realizar el pago de la contribución especial hasta el mes de diciembre de 2020 como fecha final.
- iii) Generación de liquidez para las empresas: Esta estrategia consiste en la revisión de sesenta y cinco mil (65.000) procesos sancionatorios correspondientes de los años 2016 – 2018, de los cuales se han revisado alrededor de 15 mil, con ocasión al concepto emitido por el Consejo de Estado el 5 de marzo de 2019. Lo anterior, a fin de exonerar y con ello realizar las correspondientes devoluciones.

Agenda de supervisión contra la ilegalidad: Se están identificado con la ayuda de las agremiaciones del sector los distintos problemas que afectan a toda la

población en general, y con ello, establecer medidas para reducir la informalidad del servicio. De igual forma, se ha solicitado a las autoridades tanto departamentales como municipales el Plan Estratégico de control de la ilegalidad que estos deben implementar, con el fin de trabajar conjuntamente en contra de la informalidad e ilegalidad dentro del servicio público de transporte.

Por otra parte, los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), son una iniciativa impulsada por las Naciones Unidas en 2015 que busca alcanzar 17 metas al año 2030 relacionadas con erradicación de la pobreza, igualdad de género crecimiento económico, reducción de la desigualdad económica, protección del ambiente y mejora en salud.

 **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Esto exige un compromiso del Estado y de cada institución que lo conforma, en referencia al sector transporte hay dos objetivos que vale la pena resaltar:

- Trabajo decente y crecimiento económico (objetivo 8)
- Industria, innovación e infraestructura (objetivo 9)
- Reducciones de desigualdades (objetivo 10)
- Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles (objetivo 11).
- Paz, justicia e instituciones Sólidas: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles (objetivo 16)

- Alianzas para lograr los objetivos (objetivo. 17)

Estos objetivos atienden a problemáticas estructurales que está viviendo el planeta. Cada vez más, la población se concentra en asentamientos humanos y zonas urbanas, estableciendo una diversidad de exigencias en movilidad que tienen que ser atendidas para hacerlas accesibles a todos.

Particularmente en Colombia, mediante el Decreto 2409 de 2018, se creó la Delegatura para la Protección al Usuario del Sector Transporte, a la cual se le otorgaron facultades para fomentar y desarrollar actividades tendientes al cumplimiento de las normas relacionadas con la protección de los usuarios del sector transporte.

Para asegurar el derecho al libre acceso contamos con una reglamentación referente a la protección de los usuarios del sector transporte como las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996. Esta normatividad tiene como principio rector del transporte el acceso, el cual implica que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja, que los usuarios sean informados de los medios y modos que le son ofrecidos y que las autoridades competentes diseñen y ejecuten políticas que fomenten el uso de estos.

Dentro de los derechos humanos incluidos en la Constitución Política se encuentra la libertad de locomoción en el artículo 24. Este derecho es entendido como la posibilidad de transitar o desplazarse de un lugar a otro dentro del territorio del país sin restricciones, con excepción de las previstas en la Ley, siempre y cuando sean necesarias para proteger la seguridad nacional, el orden público, la salud o los derechos individuales compatibles con los demás.

El derecho a la libre locomoción y el transporte se encuentran ligados, ya que el transporte es una actividad indispensable para que las personas se puedan movilizar y con ello llevar una vida en sociedad. Es por esto que los servicios de transporte deben propender por tomar medidas para que la población pueda acceder a estos de forma libre e informada.

Para asegurar lo anterior, la Superintendencia de Transporte y la Delegatura para la protección al Usuario del Sector Transporte, se encarga promover y difundir entre los usuarios del sector transporte y a los empresarios sus derechos y deberes. Además, se encarga de vigilar el cumplimiento de las normas que deben observar las empresas prestadoras del servicio público de pasajeros fortaleciendo la confianza de las personas en la institucionalidad, evitando el conflicto y fortaleciendo la cohesión social; la Superintendencia de Transporte y la Delegatura para la protección al Usuario del Sector Transporte cumple un papel importante ya que con su labor de vigilancia (divulgación y promoción), inspección y control

asegura la concreción del derecho de locomoción y con ello la progresividad para la inclusión de toda la población.



Por otra parte, estos objetivos se enmarcan en el diseño y ejecución de la campaña denominada “Transporte marítimo y fluvial + formalidad”, el cual tiene por objeto dar a conocer y, en consecuencia, socializar la normatividad fluvial vigente, esto con la finalidad de fomentar la prestación del servicio dentro del marco de la legalidad, formalidad, seguridad, eficiencia, calidad y eficacia, aumentando con ello, la formalización de las empresas del sector y el fortalecimiento del Sistema Nacional de Supervisión al Transporte VIGIA.

4. Nuestra relación con el ciudadano

La Superintendencia de Transporte busca tener una relación con la ciudadanía basada en la transparencia y el lenguaje claro. A continuación, se relacionan las diferentes actividades donde la Superintendencia de Transporte ha promocionado la transparencia y la participación ciudadana:

✓ Atención Presencial

La atención presencial se brindó de manera gradual a partir del 3 de noviembre de 2020 a todo el público que visitó el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC en el horario especial de 7:00 am a 2:00pm. Tal servicio se brindó conforme a los Protocolos emitidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Cabe aclarar, que en momento que el ciudadano lo requiera, toda petición verbal es registrada en el sistema destinado para tal fin por el funcionario y/o contratista encargado de la atención.

✓ Atención telefónica

Línea gratuita nacional 018000915615 dispuesta de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm, a través de estas líneas los ciudadanos pueden realizar consultas de información, radicar solicitudes, PQRSD, entre otras.

El #767 Opción 3 se encuentra habilitado los 7 días a la semana y las 24 horas del día. A través de esta línea cualquier usuario del servicio de transporte terrestre intermunicipal o que transite por las diferentes vías nacionales y evidencie faltas o irregularidades en el servicio, podrá reportar la infracción y evitar que se ponga en riesgo la vida de los ciudadanos.

Es de anotar, que durante pandemia no se tuvo habilitada la línea Conmutador 3526700 Línea fija desde Bogotá, debido a que los funcionarios y contratistas en su gran mayoría se encontraban laborando desde casa.

✓ **Correos electrónicos**

La entidad tiene disponible para atención de solicitudes PQRDS, los siguientes correos institucionales: atencionciudadano@supertransporte.gov.co
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Dispuestos de manera permanente para la recepción de cualquier tipo de solicitud por parte de la ciudadanía. Se recibieron 18.679 correos a través de estos canales.

✓ **Página Web**

Se dispone de un formulario electrónico dispuesto de manera permanente para radicación de PQRSD: a través de esté toda persona natural o jurídica radica Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Felicitaciones.

✓ **Regionales**

Se denomina de esta manera a los representantes de la entidad en las regiones para la orientación y sensibilización en terminales, aeropuertos, puertos, muelles o cuerpos acuáticos, oficinas como las Casas del consumidor de la red nacional, Oficina territorial del Ministerio de Transporte, Invias.

✓ **Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano**

La Superintendencia de Transporte participó en las siguientes ferias:

Feria Acércate organizada por el DAFP realizada en el municipio de Sardinata Norte de Santander los días 8, 9 y 10 de septiembre de 2021, cuyo objetivo fue sensibilizar a los ciudadanos brindando información sobre las funciones, trámites y servicios de la Superintendencia de Transporte.

Feria Acércate, en equipo por lo público realizada en el municipio de San Jacinto – Bolívar los días 11, 12 y 13 de agosto de 2021, cuyo objetivo fue fortalecer la relación del Estado con los ciudadanos.

✓ **PQRS recibidas Vs PQRS atendidas**

La gestión de PQRS recibidas y atendidas en el periodo octubre 2020 a septiembre 2021 se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 25: PQRS recibidas vs Atendidas

MES	PQRS RECIBIDAS	PQRS ATENDIDAS	Equivalente en % PQRS atendidas X mes
oct-20	2822	2582	91%
nov-20	2717	2402	88%
dic-20	2586	2170	84%
ene-21	2335	1937	83%
feb-21	3103	1255	40%
mar-21	4298	1783	41%
abr-21	3408	1363	40%
may-21	3102	1096	35%
jun-21	2896	241	8%
jul-21	3572	858	24%
ago-21	3662	536	15%
sep-21	3501	615	18%
TOTAL	38.002	16.838	
Promedio mensual	3,166	44%	

Fuente: Datos tomados del archivo de Informes del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

El Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano informa de manera constante a los líderes de las dependencias sobre el número de PQRS acumuladas pendientes de atender, esto, con el propósito de disminuir los tiempos de respuesta para los ciudadanos, buscando siempre que los requerimientos sean atendidos con mayor oportunidad.

Igualmente, dentro del seguimiento fueron elaborados los informes semestrales de PQRS, los cuales se encuentran publicados en los siguientes enlaces:

- Informe de PQRSD 2do semestre 2021:
https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Enero/Atencion_ciudadano_12/Informe-de-PQRDS-2-SEMESTRE2020.pdf
- Informe de PQRSD 1er semestre 2021
https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Julio/Atencionciudadano_06/Informe-de-PQRDS-I-SEMESTRE-2021.pdf

✓ Chat Institucional

Esta herramienta de comunicación y atención de la Superintendencia de transporte busca tener un contacto directo con los ciudadanos para darles una orientación efectiva e inmediata a las inquietudes relacionados con los diferentes trámites y servicios que brinda la Entidad, fue habilitado a partir del 03 de abril de 2020, disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 5pm. A través de este canal se han atendido 18.859 usuarios.

✓ Chat Financiero

Este Chat inició el 8 de marzo de 2021, se brinda atención especializada en temas directamente relacionados con la gestión financiera, siendo este tipo de orientación una de las más sensibles en el ambiente de nuestros grupos de interés; este canal evita que los ciudadanos tengan que radicar una PQRSD y están recibiendo atención inmediata a sus inquietudes. Es atendido por funcionarios de la Dirección Financiera.

En la siguiente tabla se relacionan las cifras de la Superintendencia de Transporte del 1 de octubre de 2020 al 30 de septiembre de 2021:

Tabla 26: Atención de PQRS por tipo de canal

MES	PRESENCIAL	CORREOS	CHAT	PQRDS RECIBIDAS	LINEA 018000	#767	TOTAL MES	PQRS ATENDIDAS	Equivalente en % PQRSD atendidas X mes
oct-20	0	1713	1.511	2822	3112	5153	14311	2582	91%
nov-20	20	1411	1.406	2717	2720	5492	13766	2402	88%
dic-20	0	1626	1.728	2586	3039	7118	16097	2170	84%
ene-21	43	1472	1243	2335	2965	4537	12595	1937	83%
feb-21	86	1325	1401	3103	2329	4288	12532	1255	40%
mar-21	42	1363	1683	4298	2149	6568	16103	1783	41%

abr-21	37	1678	1900	3408	2914	5058	14995	1363	40%
may-21	92	1477	2176	3102	4023	5868	16738	1096	35%
jun-21	156	1732	1662	2896	2425	8100	16971	241	8%
jul-21	95	1456	1285	3572	1968	9616	17992	858	24%
ago-21	45	1802	1355	3662	2037	9084	17985	536	15%
sep-21	150	1624	1509	3501	1913	6273	14970	615	18%
TOTAL	766	18679	18859	38002	31594	77155	185055	16838	
Promedio mensual				3,166			% PQRSD atendidas periodo	44%	

Fuente: Datos tomados del archivo de Informes del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

A continuación, se relacionan las cifras del 1 de octubre de 2020 al 30 de septiembre de 2021, evidenciando las diferentes actividades donde la Superintendencia de Transporte promociona la Transparencia y la Participación Ciudadana:

Tabla 27: Registro resumido de atención a usuarios

GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	
TIPOLOGIA	No. DE CIUDADANOS ATENDIDOS
Atención Presencial (Pandemia)	766
Atención Telefónica 018000915615	31.594
Atención telefónica #767 LINEA ¿Cómo Conduzco?	77.155
Correo electrónico atencionciudadano@supertransporte.gov.co	18.679
PQRSD recibidas Vs PQRSD atendidas	38.002 Vs 16.838
Chat Institucional ST	18.859

Fuente: Datos tomados del archivo de Informes del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano



Adicionalmente la Supertransporte implementa las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en el Plan de Participación Ciudadana, en la siguiente tabla se relacionan los resultados obtenidos en el 2020 y el porcentaje de cumplimiento de los planes para el 2021:

Tabla 28: Actividades PAAC y PPC 2020-2021

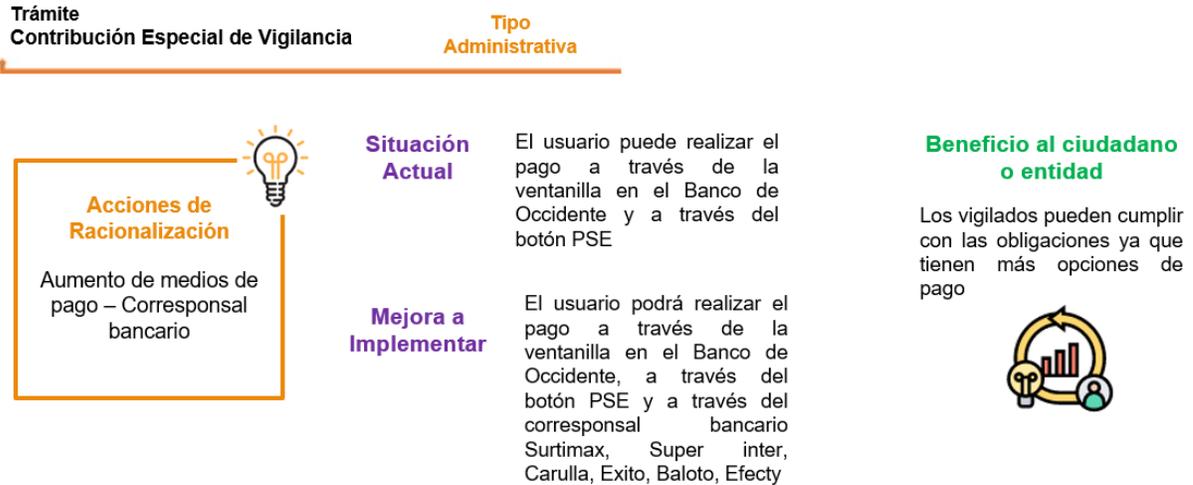
Plan	Avance	Descripción
PLANES 2020		
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	99.49%	Seguimiento correspondiente al corte septiembre-diciembre 2020 y puede ser consultado en la página Web de la Entidad
Plan de Participación Ciudadana	100%	
<p>Logros principales del Plan de Participación Ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración Documento Caracterización de Usuarios 2020 – Publicado en página web ✓ Actualización del Manual para la Participación Ciudadana ✓ Identificación de instancias de participación y actividades a realizar en el cronograma de participación ciudadana 2021 <p>Logros principales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar el mapa institucional de riesgos de corrupción e implementar la política. ✓ Fortalecer la comunicación con la ciudadanía en diferentes escenarios a lo largo de todo el territorio nacional a través de numerosos canales ✓ Los trámites se racionalizaron de forma tecnológica y administrativa, se habilitó el pago por PSE para la Contribución especial de vigilancia 		
PLANES 2021		
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	60%	Seguimiento correspondiente al corte mayo-agosto 2021 y puede ser consultado en la página Web de la Entidad
Plan de Participación Ciudadana	85.3%	



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra definida la estrategia para racionalización de trámites y se están adelantando las gestiones correspondientes para la optimización del trámite Contribución Especial de Vigilancia con la ampliación en los métodos de pago.

Gráfico 4: Racionalización trámite Contribución Especial de Vigilancia



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En la Superintendencia de Transporte estamos trabajando permanentemente en la simplificación y mejora continua de nuestros trámites.

¡Recuerda!

Todo el proceso puede ser realizado totalmente en línea. No requieres intermediarios.

Los resultados de los trámites realizados pueden ser consultados en la plataforma de Gov.co de forma ágil y casi que inmediata en las consultas de información dispuestas por la entidad

Enlaces de consulta:

- ✓ Video Youtube
<https://www.youtube.com/watch?v=Dxi5MoYl6rg>
- ✓ Portal Gov.co
<https://www.gov.co/home/>
- ✓ Página Web Superintendencia de Transporte
https://www.supertransporte.gov.co/index.php/servicios_y_tramites/

5. Aportes a la construcción de la paz

La paz se materializa por intermedio de una institucionalidad que permita concretar de forma eficaz los derechos de la ciudadanía. En materia de transporte, la Superintendencia ha encargado a la Delegatura para la Protección al Usuario

del Sector5 para velar de manera particular por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios.

Para cumplir con los fines encomendados, desde la Delegatura de Protección al Usuario:

- ✓ Realiza campañas para la prevención y promoción, con el ánimo de fomentar la prestación del servicio de transporte de pasajeros en condiciones seguras y brindándole al usuario el conocimiento necesario de sus derechos y deberes
- ✓ Inspecciona, vigila y controla el cumplimiento de las normas para la protección del consumidor de este servicio de modo eficiente, para que los usuarios se movilicen en condiciones de calidad e idoneidad
- ✓ Procura garantizar que los derechos de los usuarios que han adquirido el servicio de transporte, sean protegidos ante toda contingencia ocasionada por la vulneración a la normativa que rige el sector, desincentivando malas prácticas en la prestación del servicio.
- ✓ Vigila integral y eficientemente a los prestadores del servicio público de transporte y sanciona y da órdenes quienes cometan infracciones.

Este tipo de acciones evitan conflictos entre los ciudadanos y los prestadores de estos servicios, ya que son conocedores de sus derechos y deberes; generan credibilidad en la Delegatura para que los ciudadanos y empresas acudan a esta en casos de controversias y no recurran a otro tipo de acciones -vías de hecho-; fortalece la confianza de las personas para movilizarse por todo el territorio nacional y; materializan el derecho fundamental a la libre locomoción en condiciones dignas.

De esta manera, La Delegatura para la Protección al Usuario del Sector Transporte, mediante la promoción de buenas prácticas, que contribuyen a fomentar valores como el respeto, el diálogo, la reconciliación y la buena convivencia, en su sector y aporta a la consolidación de la paz.

Por otra parte, desde la Delegatura de Concesiones e Infraestructura el 18 de julio de 2021 se realizó el Facebook Live: *ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN EN LAS INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE EN COLOMBIA*, se constituye en un buen espacio para resaltar las actividades que realiza la Entidad, encaminadas al cumplimiento de las normas de accesibilidad por parte de quienes tiene a su cargo la administración de la infraestructura del transporte, contribuyendo así, a mantener en ella estándares de inclusión y no discriminación para el usuario.

6. Aportes a la igualdad de género y empoderamiento de las mujeres

A partir de la política pública de equidad de género en el sector Transporte se han adelantado diferentes actividades, estrategias y logros dentro de las cuales podemos destacar:

- Creación y divulgación del “Protocolo para la prevención y atención del acoso laboral, sexual y otros hostigamientos en las relaciones laborales”
- Capacitaciones en temas de equidad de género a través de ONU mujeres y su curso #YoSéDeGénero
- Creación del comité de convivencia laboral el cual tiene por objeto actuar como medida preventiva, frente a las conductas de acoso laboral y acoso sexual que surgen en el marco de las relaciones de trabajo, entre los funcionarios de la entidad, buscando generar condiciones dignas, justas y armónicas que protejan la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de los mismos, contribuyendo con la prevención y mitigación de los riesgos psicológicos que afectan a las personas y la calidad de vida en el espacio laboral.
- Se superó el porcentaje de Ley de Cuotas establecido para el año 2021 en el Decreto 455 de 2020 (45%), pues en la Superintendencia de Transporte, el 50% de los cargos de nivel directivo son ocupados por mujeres.
- El 8 de marzo de la presente vigencia se conmemoró el 8M, realzando a través de talleres y conferencias la importancia de la reivindicación de los derechos de la mujer trabajadora.
- La Superintendencia de Transporte es miembro del Comité Técnico Sectorial de Equidad de Género, según Resolución 0002830 del 5 de julio de 2019, por la cual se creó el Comité Sectorial para la coordinación e implementación de la Política Pública Nacional de Equidad de Género en el Sector Transporte.

Por otra parte, la Superintendencia de Transporte se encuentra desarrollando las siguientes actuaciones:

- Organización del evento para la conmemoración del día de la "No Violencia contra la Mujer" a realizarse el 25 de noviembre de 2021.
- La entidad se encuentra realizando los trámites necesarios para ingresar al Programa Equipares Público – Sello de Igualdad de Género en Instituciones Públicas.

Por otra parte, y de conformidad con la Ley 581 de 2000, que busca la participación de la mujer en los altos cargos públicos en un porcentaje mínimo del treinta por ciento 30%, esta Superintendencia ha superado este porcentaje de participación, no solo en el nivel directivo en el cual hoy tiene una participación del 50%, sino también en todos los niveles de la planta en la cual encontramos que de los 250 cargos provistos 150 son ocupados por mujeres, identificándose así un porcentaje del 54%.

7. Talento humano en la Supertransporte

La planta de personal de la Superintendencia de Transporte está conformada por 280 empleos los cuales se encuentran distribuidos jerárquicamente de la manera que se muestra a continuación:

Tabla 29: Empleos por nivel jerárquico

NIVEL JERÁRQUICO	No. EMPLEOS
DIRECTIVO	18
Director	10
Jefe de Oficina	2
Secretario General	1
Superintendente	1
Superintendente Delegado	4
ASESOR	15
Asesor	13
Jefe Oficina Asesora	2
PROFESIONAL	186
Profesional Especializado	130
Profesional Universitario	56
TÉCNICO	27
Técnico Administrativo	27
ASISTENCIAL	34
Auxiliar Administrativo	13
Conductor Mecánico	6
Secretaría Ejecutiva	15

Fuente: Talento Humano

Dentro de los tres principales logros del plan estratégico de talento humano encontramos:

1. Campañas “No estás solo” y “Queremos saber de ti”

Debido a los problemas de salud mental que podrían derivarse del confinamiento la Superintendencia de Transporte creo estas campañas que consistían en lo siguiente:

Campaña “No estás solo”, la cual surge a partir de la necesidad de requerir mayor atención del estado emocional de los servidores públicos, tras realizar el acompañamiento, con la campaña “Queremos saber de ti”. Con esta nueva campaña se realiza un plan de evaluación integral que permite un acompañamiento individualizado y ajustado a las necesidades de cada funcionario que lo requiera, el cual se hace con personal altamente calificado de la Caja de Compensación familiar.

2. Implementación de la estrategia salas amigas de la familia lactante del entorno laboral

Teniendo en cuenta que gran parte de las mujeres tienen serias dificultades en sus lugares de trabajo para realizar las prácticas adecuadas de lactancia materna y que con el cambio de sede se tiene disponibilidad de más espacio, se creó la sala de lactancia que cumple con los estándares de la Resolución 2423 de 2018.

3. Cambio en el nivel de madurez (de transformación a consolidación) de la gestión estratégica del talento humano, en la medición FURAG 2020.

Gracias a las diferentes actividades y estrategias desarrolladas por el Grupo de Talento Humano se pasó de estar en un nivel de transformación a un nivel de consolidación, esto quiere decir que la entidad tiene un nivel óptimo en cuanto a la implementación de la política de Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH) y, adicionalmente, cuenta con buenas prácticas que podrían ser replicadas por otras entidades públicas

8. El presupuesto de la Supertransporte

Apropiación y ejecución presupuestal:

Al 31 de diciembre del 2020, la entidad mostro una ejecución del 84,8% a nivel de compromisos, del 77.5% a nivel de obligaciones y del 74.8% a nivel de pagos, como se puede observar en la tabla 30.

Tabla 30: Apropriación y ejecución presupuestal

Cifras en millones de pesos corrientes

Tipo de Gasto	Apropiación	Compromiso	% Comprometido
Funcionamiento	34,126	29,538	86.6%
Inversión	12,577	10,064	80.0%
Total	46,703	39,602	84.8%

Tipo de Gasto	Apropiación	Obligación	% Obligado
Funcionamiento	34,126	27,512	80.6%
Inversión	12,577	8,663	68.9%
Total	46,703	36,174	77.5%

Tipo de Gasto	Apropiación	Pagos	% Pagado
Funcionamiento	34,126	27,510	80.6%
Inversión	12,577	7,432	59.1%
Total	46,703	34,942	74.8%

Fuente: Dirección Financiera Supertransporte.

El detalle de cada uno de los compromisos de la ejecución de los gastos al 31 de diciembre de 2020 es el siguiente:

Cifras en Millones de Pesos Corrientes

Cuentas	Apropiación	Compromisos	% Comprometido	Obligaciones	% Obligado
Gastos de Personal	\$ 21,410	\$ 18,820	87.9%	\$ 18,820	87.9%
Adquisición de Bienes y Servicios	\$ 11,604	\$ 10,399	89.6%	\$ 8,372	72.2%
Transferencias	\$ 1,000	\$ 217	21.7%	\$ 217	21.7%
Impuestos, multas y sanciones	\$ 112	\$ 102	91.1%	\$ 102	91.1%
Funcionamiento	\$ 34,126	\$ 29,538	86.6%	\$ 27,512	80.6%
Fortalecimiento a la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	\$ 7,252	\$ 6,346	87.5%	\$ 5,216	71.9%
Mejoramiento de la gestión y capacidad institucional para la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	\$ 5,325	\$ 3,718	69.8%	\$ 3,446	64.7%
Inversión	\$ 12,577	\$ 10,064	80.0%	\$ 8,663	68.9%
Total	\$ 46,703	\$ 39,602	84.8%	\$ 36,174	77.5%

Fuente: Dirección Financiera de la SuperTransporte.

Por otra parte, la entidad mostro la siguiente ejecución presupuestal al 30 de septiembre de 2021:

Tabla 32: Compromisos a 30 de septiembre 2021

Cifras en millones de pesos corrientes

Tipo de Gasto	Apropiación	Compromiso	% Comprometido
Funcionamiento	42,233	29,692	70.3%
Inversión	12,425	8,431	67.9%
Total	54,658	38,123	69.7%
Tipo de Gasto	Apropiación	Obligación	% Obligado
Funcionamiento	42,233	24,591	58.2%
Inversión	12,425	4,073	32.8%
Total	54,658	28,663	52.4%
Tipo de Gasto	Apropiación	Pagos	% Pagado
Funcionamiento	42,233	23,778	56.3%
Inversión	12,425	4,062	32.7%
Total	54,658	27,840	50.9%

Fuente: Dirección Financiera Supertransporte.

Como se ve en el cuadro ilustrado anteriormente, se ha comprometido el 69,7%, obligado el 52.4% y pagado el 50.9%, del total del presupuesto al 30 de septiembre del 2021. El detalle de cada uno de los tipos de gasto se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 33: Gasto desagregado a 30 de septiembre de 2021

Cifras en Millones de Pesos Corrientes

Cuentas	Apropiación	Compromisos	% Comprometido	Obligaciones	% Obligado
Gastos de Personal	\$ 21,924	\$ 14,402	65.7%	\$ 14,390	65.6%
Adquisición de Bienes y Servicios	\$ 16,159	\$ 14,941	92.5%	\$ 9,882	61.2%
Transferencias	\$ 4,065	\$ 347	8.5%	\$ 318	7.8%
Impuestos, multas y sanciones	\$ 85	\$ 1	1.4%	\$ 1	1.4%
Funcionamiento	\$ 42,233	\$ 29,692	70.3%	\$ 24,591	58.2%
Fortalecimiento a la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	\$ 7,668	\$ 6,740	87.9%	\$ 3,166	41.3%
Mejoramiento de la gestión y capacidad institucional para la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	\$ 4,757	\$ 1,691	35.5%	\$ 906	19.1%
Inversión	\$ 12,425	\$ 8,431	67.9%	\$ 4,073	32.8%
Total	\$ 54,658	\$ 38,123	69.7%	\$ 28,663	52.4%

Fuente: Dirección Financiera de la SuperTransporte.

La ejecución del presupuesto de funcionamiento corresponde en mayor parte al financiamiento de la planta de personal y los gastos necesarios para el normal funcionamiento de la Entidad, que atienden servicios como el arrendamiento de sus sedes, vigilancia y seguridad, call center, servicio postal nacional, combustible, aseo, cafetería, seguridad UNP, servicios públicos, conectividad, licencias y software, pólizas de seguro, capacitaciones, plan de bienestar; viáticos, tiquetes y gastos de transporte; mantenimiento integral, preventivo y correctivo con el suministro de repuestos para los vehículos, ascensores y equipos; contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo para la gestión administrativa de las áreas misionales y de apoyo de la Entidad.

Proyectos de Inversión

La Superintendencia de Transporte cuenta con dos (2) proyectos de inversión, los cuales se encuentran en proceso de ejecución y a la fecha presentan los siguientes resultados.

Tabla 34: Proyectos de Inversión

** Cifras en Millones de pesos*

Proyecto	FORTALECIMIENTO A LA SUPERVISIÓN INTEGRAL A LOS VIGILADOS A NIVEL NACIONAL		
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 ello, es necesario desarrollar instrumentos, estudios y metodologías que contribuyan al fortalecimiento del ejercicio de supervisión. 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		
Vigencia	Apropiación	Compromiso	Porcentaje
2020	7.252	6.346	87,5%
2021	7.668	6.740	87.9%

Fuente: Dirección Financiera Supertransporte.

Tabla 35: Proyectos de Inversión

* Cifras en Millones de pesos

Proyecto	MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN Y CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA LA SUPERVISIÓN INTEGRAL A LOS VIGILADOS A NIVEL NACIONAL		
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. 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, la adquisición de hardware, la repotencialización de la plataforma y el mantenimiento de la infraestructura tecnológica.		
Vigencia	Apropiación	Compromiso	Porcentaje
2020	5.325	3.718	69,8%
2021	4.757	1.691	35,5%

Fuente: Dirección Financiera Supertransporte.

Cuentas por Pagar:

Al 31 de diciembre del 2020, la entidad mostro una ejecución del 100% de las cuentas por pagar constituidas al cierre de diciembre del 2019, por un valor de \$6,85 millones.

Tabla 36: Cuentas por pagar

Cifras en Millones de pesos corrientes

Cuentas	CxP 2020* (1)	Pagos (2)	% Pagado (3)=(2)/(1)
Gastos de Personal	\$ 6,68	\$ 6,68	100,0%
Adquisición de Bienes y Servicios	\$ 0,06	\$ 0,06	100,0%
Transferencias	\$ 0,12	\$ 0,12	100,0%
Total Funcionamiento	\$ 6,85	\$ 6,85	100,0%
Total	\$ 6,85	\$ 6,85	100,0%

Fuente: Dirección Financiera SuperTransporte.

* Las cuentas por pagar corresponden a los saldos constituidos a diciembre de 2019 para ejecución en la vigencia 2020.

Al 30 de septiembre de 2021, la entidad mostro una ejecución del 100% de las cuentas por pagar constituidas al cierre de diciembre del 2020, así:

Tabla 37: Ejecución de cuentas por pagar

Cifras en Millones de pesos corrientes

Cuentas	CxP 2020* (1)	Pagos (2)	% Pagado (3)=(2)/(1)
Adquisición de Bienes y Servicios	\$ 2,24	\$ 2,24	100,0%
Total Funcionamiento	\$ 2,24	\$ 2,24	100,0%
Fortalecimiento a la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	\$ 423	\$ 423	100,0%
Mejoramiento de la gestión y capacidad institucional para la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	\$ 807	\$ 807	100,0%
Total Inversión	\$ 1.230,61	\$ 1.230,61	100,0%
Total	\$ 1.232,85	\$ 1.232,85	100,0%

Fuente: Dirección Financiera SuperTransporte

* Las cuentas por pagar corresponden a los saldos constituidos a diciembre de 2020 para su ejecución en la vigencia 2021.

Reservas Presupuestales:

Al 31 de diciembre del 2020, la entidad mostro una ejecución del 79% de las reservas presupuestales constituidas al cierre de la vigencia 2019, por un monto equivalente a \$2.526 millones, así:

Tabla 38: Reservas presupuestales

Cifras en millones de pesos corrientes

Cuentas	RP 2020* (1)	Pagos (2)	% Pagado (3) = (2)/(1)
Gastos de Personal	\$ 0	\$ 0	0%
Adquisición de Bienes y Servicios	\$ 1.439	\$ 1.062	74%
Total Funcionamiento	\$ 1.439	\$ 1.062	74%
Fortalecimiento a la Supervisión Integral a los Vigilados a Nivel Nacional	\$ 1.578	\$ 1.284	81%
Mejoramiento de la Gestión y Capacidad Institucional para la Supervisión Integral a los Vigilados a Nivel Nacional	\$ 181	\$ 179	99%
Total Inversión	\$ 1.759	\$ 1.463	83%
Total	\$ 3.198	\$ 2.526	79%

Fuente: Dirección Financiera SuperTransporte.

* Las reservas presupuestales corresponden a la diferencia entre compromisos y obligaciones, constituidas al cierre del 2019, para su obligación y pago en 2020.

Al 30 de septiembre del 2021, la Entidad mostró una ejecución del 84,4% de las reservas presupuestales constituidas al cierre de diciembre del 2020, por un monto equivalente a \$2.237 millones, de la siguiente manera:

Tabla 39: Reservas presupuestales

Cifras en Millones de Pesos Corrientes

Cuentas	Compromiso	Obligación	Ejecución Reserva
Adquisición de Bienes y Servicios	\$ 1,518	\$ 1,121	73.8%
Funcionamiento	\$ 1,518	\$ 1,121	73.8%
Fortalecimiento a la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	\$ 874	\$ 859	98.3%
Mejoramiento de la gestión y capacidad institucional para la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	\$ 257	\$ 257	100.0%
Inversión	\$ 1,132	\$ 1,116	98.7%
Total	\$ 2,650	\$ 2,237	84.4%

Fuente: Dirección Financiera de la SuperTransporte.

* Las reservas presupuestales corresponden a la diferencia entre compromisos y obligaciones, constituidas al cierre del 2020, para su obligación y pago en 2021.

Operaciones Presupuestales:

Durante la vigencia 2021, se han realizado cuatro operaciones presupuestales que modifican el anexo del Decreto 1805 del 2020, por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal 2021, las cuales son:

- ✓ Un traslado de recursos por valor de \$1.053 millones para atender la contratación de los servicios requeridos por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, correspondientes a la Renovación del soporte técnico de Oracle, soporte y actualización de software de impresión y la renovación del licenciamiento de dispositivos de seguridad (Fortiweb) y de las licencias Acrobat Pro.
- ✓ Un traslado de recursos por valor de \$680 millones al rubro de sentencias y conciliaciones, para atender el pago de las conciliaciones judiciales de la entidad.
- ✓ Un traslado de recursos por valor de \$45,31 millones al rubro de Cuota de Fiscalización y Auditaje, para atender el pago de la liquidación de la tarifa de control fiscal para la vigencia del 2021.
- ✓ Un traslado de recursos por valor de \$700 millones a los rubros de Gastos de Personal, para atender las obligaciones relacionadas con el incremento salarial autorizadas por el Decreto 961 del 22 de agosto del 2021 y los mayores gastos derivados del pago de incapacidades médicas y licencias de maternidad.

Vigencias Futuras:

Al 31 de diciembre del 2020, la Entidad mostró una ejecución del 78,2% de las vigencias futuras autorizadas para esta vigencia. Estas corresponden principalmente a los cupos solicitados para darle continuidad a los servicios del normal funcionamiento de la Entidad y la continuidad de los regionales de la Superintendencia de Transporte entre diciembre y enero, debido a que es temporada alta para el sector.

Tabla 40: Vigencias Futuras

Cifras en Millones de pesos corrientes

Cuentas	VF 2020* (1)	Pagos (2)	% Pagado (3)=(2)/(1)
Adquisición de Bienes y Servicios	\$ 1.603	\$ 1.254	78,2%
Total Funcionamiento	\$ 1.603	\$ 1.254	78,2%
Fortalecimiento a la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	\$ 175	\$ 137	78,4%
Total Inversión	\$ 175	\$ 137	78,4%
Total	\$ 1.778	\$ 1.391	78,2%

Fuente: Dirección Financiera SuperTransporte.

* Las vigencias futuras solicitadas para la vigencia 2020 corresponden a las que se necesitan para darle continuidad a los servicios del normal funcionamiento de la Entidad en el cambio de vigencia. Igualmente, contienen los cupos solicitados para garantizar la continuidad de los regionales de la Superintendencia de Transporte entre diciembre y enero, debido a que es temporada alta para el sector.

Al 30 de septiembre del 2021, la entidad mostro una ejecución del 98,4% de las vigencias autorizadas para esta vigencia. Estas corresponden principalmente a los cupos solicitados para darle continuidad a los servicios de normal funcionamiento de la Entidad entre el cambio de vigencia 2020 a 2021 y a los contratos de los regionales de la Superintendencia de Transporte en la temporada alta de diciembre y enero.

Tabla 41: Vigencias Futuras

Cifras en Millones de pesos corrientes

Cuentas	VF 2021* (1)	Comprometido (2)	% Comprometido (3)=(2)/(1)
Adquisición de Bienes y Servicios	\$5.569	\$ 5.475	98,3%
Total Funcionamiento	\$ 5.569	\$ 5.475	98,3%
Fortalecimiento a la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	\$ 120	\$ 120	100,0%
Total Inversión	\$ 120	\$ 120	100,0%
Total	\$ 5.688	\$ 5.595	98,4%

* Las vigencias futuras solicitadas para la vigencia 2021 corresponden a las que se necesitan para darle continuidad a los servicios del normal funcionamiento de la Entidad en el cambio de vigencia, Igualmente, contienen los cupos solicitados para garantizar la continuidad de los regionales de la Superintendencia de Transporte entre diciembre y enero, debido a que es temporada alta para el sector.

9. La Gestión Contractual de la Supertransporte

A continuación, se presenta la relación de los contratos realizados en la Superintendencia de Transporte durante el periodo 01 de octubre de 2020 a 30 de septiembre de 2021, en el cual se identifica la cantidad y el valor total por tipo de contratación.

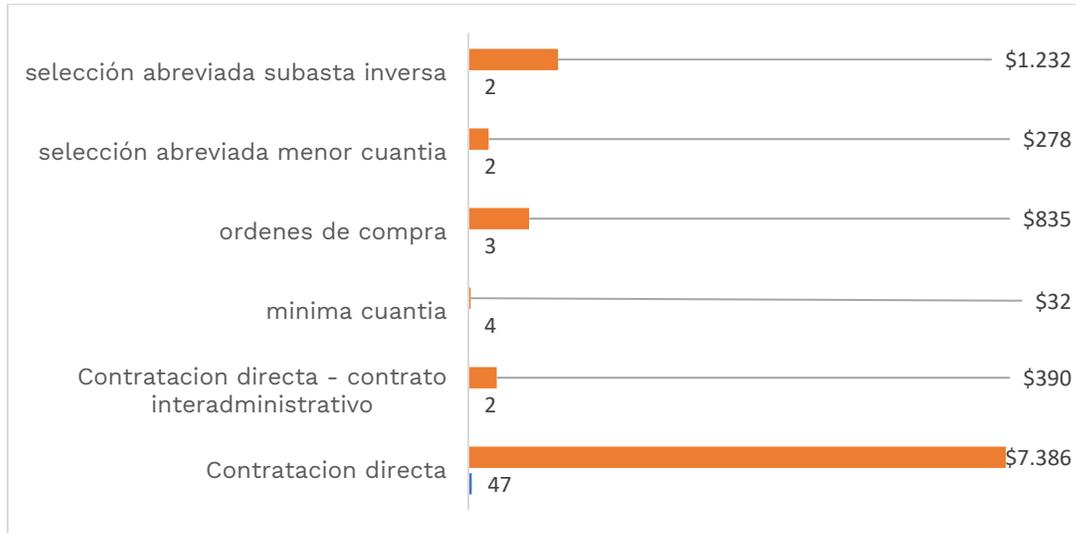
Tabla 42: Contratos 1 de octubre 2020 a 30 de septiembre 2021

Tipo de contratación	Cantidad		Valor total	
	01-Oct-20 a 31-Dic-20	01-Ene-21 a 30-Sep-21	01-Oct-20 a 31-Dic-20	01-Ene-21 a 30-Sep-21
Comodato	0	2	\$ -	\$ -
Concurso de méritos abiertos	0	3	\$ -	\$ 1.817
Contratación directa	47	309	\$ 7.386	\$ 10.805
Contratación directa - contrato interadministrativo	2	2	\$ 390	\$ 871
Contratación directa (con oferta)	0	1	\$ -	\$ 201
Convenios	1	2	\$ -	\$ -
Licitación pública	0	1	\$ -	\$ 290
Mínima cuantía	4	4	\$ 32	\$ 41
Órdenes de compra	3	12	\$ 835	\$ 2.926
Selección abreviada menor cuantía	2	2	\$ 278	\$ 502
Selección abreviada subasta inversa	2	1	\$ 1.232	\$ 71

Fuente: Dirección Administrativa

Para el año 2020 (01-10-2020 a 31-12-2020) se generaron 57 contratos por prestación de servicios por valor total \$9.316.261.685, 3 órdenes de compra por valor total de \$834.229.220 y 1 convenio por valor total \$0. Ver plataformas de la tienda virtual del estado colombiano – Colombia compra eficiente y Secop II (<https://colombiacompra.gov.co/content/tienda-virtual>)

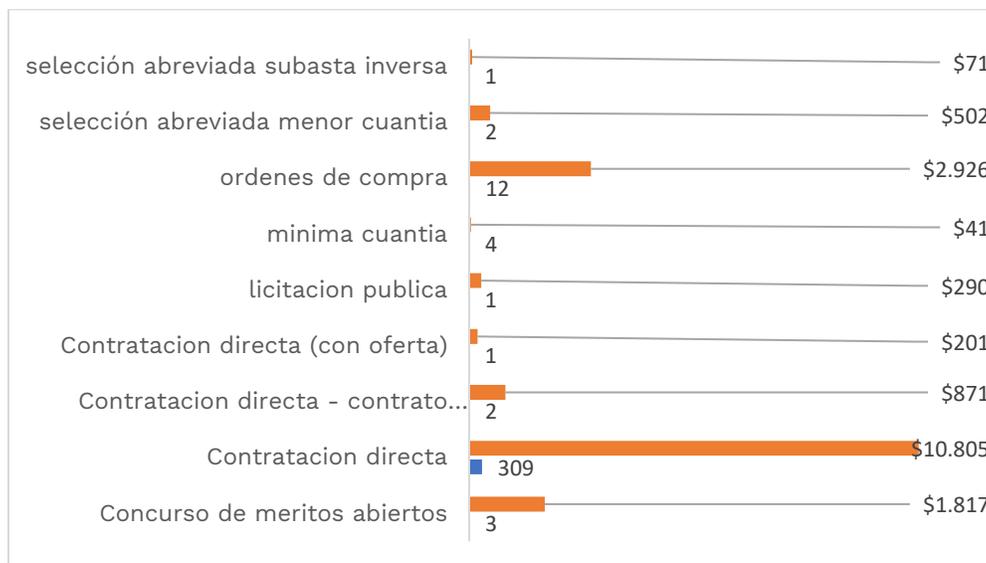
Tabla 43: Contratos 1 de Octubre 2020 a 31 de Diciembre 2020



Fuente: Dirección Administrativa

Para el año 2021 (01-01-2021 a 30-09-2021) se generaron 326 contratos por prestación de servicios por valor de \$14.594.766.636, 12 órdenes de compra por valor \$2.925.981.159,18 y 2 convenio por valor \$0. Ver plataformas de la tienda virtual del estado colombiano – Colombia compra eficiente y Secop II

Tabla 44: Contratos 1 de Enero 2021 a 30 de Septiembre 2021



Fuente: Dirección Administrativa

- Link consulta de procesos SECOP II:
<https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE>
- Link de consulta de la tienda virtual:
<https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra>

10. Auditorías de la Supertransporte

Plan Anual De Auditorías Vigencia 2020

El Plan Anual de Auditoría, vigencia 2020, aprobado y modificado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI, realizados el 10 de marzo y 24 de julio de 2020 respectivamente, se ejecutó como se observa en la tabla No.1, INFORMES AUDITORÍAS, EVALUACIONES O SEGUIMIENTOS, un total de 77 informes para el 100%; con corte a 31 de diciembre de 2020 se ejecutaron un total de 76 informes equivalentes al 98.70% y no ejecutado 1 informe, correspondiente 1.30%.

En la siguiente tabla se puede observar la relación de actividades a nivel general y su estado, con corte a 31 de diciembre de 2020:

Tabla 45: Plan anual de auditorías 31 de diciembre de 2020

Informes Auditorías, Evaluaciones O Seguimientos	Total Vigencia 2020		
	Total Vigencia	Ejecutados A La Fecha	No Ejecutado
INFORMES DE CUMPLIMIENTO LEGAL - LIDERAZGO ESTRATÉGICO - EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	68	67	1
AUDITORÍAS A: PROCESOS ESTRATÉGICOS	1	1	0
PROCESOS APOYO	1	1	0
PROCESOS TRANSVERSALES	2	2	0
EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEL RIESGO - ASesorÍA Y ACOMPAÑAMIENTO *	2	2	0
ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN **	2	2	0
RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS DE CONTROL ***	1	1	0
TOTAL INFORMES VIGENCIA 2021	77	76	1
TOTAL EJECUTADO A LA FECHA	100%	98,70%	1,30%

*. Sin contabilizar mesas de trabajo plan de mejoramiento de Contraloría. Según Solicitud del responsable.

** Sin contabilizar respuestas derechos de petición, requerimientos control Interno disciplinario y Transparencia.

***. En el plan de vigilancia y control fiscal de la Contraloría consultado en enero y en marzo de 2020. No incluyeron en la programación auditorías para la Superintendencia.

Fuente: Oficina de Control Interno

Plan Anual De Auditorías Vigencia 2021

El cumplimiento en la ejecución del Plan Anual de Auditorías vigencia 2021, se ha realizado de acuerdo a su planeación (Acta No. 1 febrero 15 de 2021 “Aprobación Plan Anual de Auditoría por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno”) y modificación aprobada mediante acta No. 2 del Comité realizado el 16 de septiembre de 2021, corresponde al 100% equivalente a 82 informes con corte 30 de septiembre de 2021.

El Plan Anual de Auditorías con corte 30 de septiembre de 2021, se ha ejecutado en un 85,42% correspondiente a 82 informes, en ejecución se encuentran 2 informes equivalente al 2,08%, estos informes se iniciaron en septiembre y se entregaron en octubre de 2021 y el 12,50% equivalente a 12 informes se inician a ejecutar a partir de octubre de 2021.

Tabla 46: Plan anual de auditorías 30 de septiembre de 2021

Informes Auditorías, Evaluaciones O Seguidimientos	Total Vigencia 2021			
	Total Vigencia	Ejecutados A La Fecha	Por Ejecución	En Ejecución
INFORMES DE CUMPLIMIENTO LEGAL - LIDERAZGO ESTRATÉGICO - EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	84	73	10	1
PROCESOS ESTRATÉGICOS	2	2	0	0
PROCESOS MISIONALES	1	1	0	0
PROCESOS APOYO	4	2	2	0
EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEL RIESGO - ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO *	1	1	0	0
ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN **	2	1	0	1
RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS DE CONTROL ***	2	2	0	0
TOTAL INFORMES VIGENCIA 2021	96	82	12	2
TOTAL EJECUTADO A LA FECHA	100%	85,42%	12,50%	2,08%

* Sin contabilizar mesas de trabajo plan de mejoramiento de Contraloría. Según solicitud del responsable.
 ** Sin contabilizar respuesta derechos de petición, requerimientos control interno disciplinario (1) Transparencia, (1) CID.
 *** En el plan de vigilancia y control fiscal de la Contraloría consultado en enero 2021. No incluye la programación para la Superintendencia de Transporte.

Fuente: Oficina de Control Interno

Los informes generados durante las vigencias 2020 y 2021, producto de auditorías, evaluaciones y seguimientos, incluyeron observaciones y/o hallazgos, conclusiones y recomendaciones desde los roles: enfoque hacia la prevención, liderazgo estratégico, relación con entes externos de control, evaluación y seguimiento y evaluación de la gestión de riesgo, para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Transporte, los cuales fueron comunicados al Superintendente de Transporte, a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y Responsables de los temas evaluados para implementación de acciones y/o toma de decisiones oportunas, que aporten a la gestión institucional.

Plan De Mejoramiento Contraloría General De La República – Comportamiento Vigencia 2020 – 2021

Se evidenció gestión por parte de los responsables de procesos, de un total 57 hallazgos y 114 actividades con corte 31 de diciembre de 2021, en seguimiento al Plan de Mejoramiento CGR con corte a 30 de junio de 2021, se reportaron según la verificación de la efectividad por parte del equipo auditor, como ACCIONES CUMPLIDAS trece (13) hallazgos, pasando de 57 hallazgos a 44 hallazgos y de 114 actividades a 95 en ejecución, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 47: Plan de mejoramiento Contraloría General de la República

Fecha de Corte a 30 de junio de 2021 (seguimiento es semestral)	Hallazgos	Actividades
30 de diciembre 2020	57	114
30 de junio de 2021 en ejecución	44	95
Hallazgos que se informaron para cierre con corte 30 de junio de 2021 al Ente de control.	13	19

Fuente: Oficina de Control Interno

Logros

- Aportar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Transporte, a través de la generación de recomendaciones comunicadas oportunamente.
- Aportar al fomento de la cultura del control organizacional.
- Generar alertas para la prevención de la materialización de eventos de riesgo por proceso y a nivel institucional.
- Aportar al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos.

11. Reconocimientos de la Supertransporte

- ✓ Como resultado de los esfuerzos adelantados por la Superintendencia de Transporte durante 2020, el 2 de marzo de 2021, fue premiada y reconocida como la entidad que tuvo los mejores resultados en el país, en la depuración de normas obsoletas, en el marco de la estrategia “Estado Simple, Colombia Ágil”.
- ✓ En el segundo semestre del 2021, el Departamento Nacional de Planeación y el Banco de Desarrollo de América Latina –CAF lanzaron el 1er concurso de buenas prácticas regulatorias en nuestro país. La Superintendencia de Transporte participó en las categorías de Consulta Pública (con el concurso de la circular más inútil) y Depuración Normativa (con la Circular única), quedando en segundo lugar en las dos categorías, la premiación será el 16 de noviembre de 2021.



Linea de atención al usuario: 018000 915 615/
601 3526700 Sede Administrativa / Diagonal 25 G # 95 A - 85 Bogotá D.C.
Correos de atención:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
Página web: www.supertransporte.gov.co

Correo notificaciones jurídicas:
notificajuridica@supertransporte.gov.co

 @Supertransporte  Supertransporte

 @Supertransporte_oficial  Supertransporte