



Superintendencia de Transporte

# Respuestas a los ciudadanos

**Facebook Live Audiencia Pública de  
Rendición de Cuentas 2022**

La Superintendencia de Transporte en cumplimiento a la Ley 1757 de 2015 y a lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, remite respuesta a las preguntas formuladas por los ciudadanos dentro del Facebook Live de rendición de cuentas 2022, no sin antes agradecer a todos los grupos de interés por su participación en los espacios de diálogo y control de la gestión de la entidad.

### Pregunta No. 1

La empresa Despachos Costa Mtm me está vulnerando mi derecho al trabajo, me tiene retenido con un viaje de azúcar que le cargue en Barranquilla almaviva a Coca-Cola Femsa Medellín hace 8 días y no me dan respuesta para descargar el viaje

### Respuesta:

Con ocasión a la denuncia presentada y en virtud de las funciones de inspección, control y vigilancia que ejerce esta Superintendencia frente a las empresas de servicio público habilitadas en la modalidad de carga y como consecuencia de los hechos narrados, La Superintendencia de Transporte podrá iniciar averiguación preliminar con el fin de determinar si por parte de la empresa Despachos Costa MTM existió una vulneración a las normas que rigen el sector transporte y que son competencia de esta Entidad.

No obstante, es de resaltar que la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte cuenta con el término establecido en el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup> para: (i) determinar si los hechos manifestados en su comunicación prestan mérito para iniciar una investigación administrativa y; (ii) aplicar las sanciones a las que haya lugar de conformidad con la normatividad vigente, si se logra determinar la vulneración a las normas que rigen el sector transporte.

Por último, es menester reiterar que, a esta autoridad administrativa no le fueron atribuidas funciones jurisdiccionales, por lo que no es la autoridad competente para ordenar el cumplimiento de obligaciones contractuales y/o dirimir conflictos que se susciten en virtud de una relación contractual *inter partes*, caso en el que cual debe remitir la respectiva solicitud ante la jurisdicción competente para que el juez natural adelante las actuaciones

---

<sup>1</sup> Artículo 52 de la Ley 1437 de 2011: “Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la facultad que tienen las autoridades para imponer sanciones caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiese ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado. Dicho acto sancionatorio es diferente de los actos que resuelven los recursos, los cuales deberán ser decididos, so pena de pérdida de competencia, en un término de un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición. Si los recursos no se deciden en el término fijado en esta disposición, se entenderán fallados a favor del recurrente, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial y disciplinaria que tal abstención genere para el funcionario encargado de resolver. Cuando se trate de un hecho o conducta continuada, este término se contará desde el día siguiente a aquel en que cesó la infracción y/o la ejecución (...)”

pertinentes en lo concerniente al pago de los dineros adeudados; o puede acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos para proteger sus derechos de carácter particular.

Finalmente, le informamos que, Puede realizar la denuncia por los canales de atención de la Superintendencia de Transporte, consúltelos en el siguiente enlace:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/contactenos/>

### **Pregunta No. 2**

Por favor vigilar y sancionar a los organismos de apoyo al tránsito, especial los CEAS, que no cumplen con la labor por la cual son creados.

### **Respuesta**

Mediante la Resolución 5790 del 2016 se reglamentaron las características técnicas del Sistema de Control y Vigilancia para los CEA, cuyo objeto es permitir el ejercicio de la vigilancia y control por parte de esta Entidad, para exigir que la expedición de los certificados emitidos por dichos Centros se realice bajo las normas de carácter legal y los reglamentos expedidos por el Ministerio de Transporte.

La Superintendencia de Transporte en ejercicio de sus facultades de Inspección, Vigilancia y Control, realiza la supervisión a las labores y operaciones que realizan los organismos de apoyo a las autoridades de tránsito, gestión que se evidencia a través del seguimiento que realizan los homologados del SICOV y las actividades de acompañamiento desde la Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre.

De las actividades antes descritas y la información que se recibe también a través de las denuncias o quejas que interponen a través de nuestros diferentes canales, la entidad adelanta a través de su Dirección de Investigaciones de Tránsito las acciones pertinentes para establecer la responsabilidad que puedan tener los organismos investigados por el incumplimiento de su deberes y obligaciones y proceder a sancionar las faltas cometidas de ser evidenciadas y comprobadas.

Es así, como la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre a través de su Dirección de Investigaciones ha adelantado en el periodo comprendido entre octubre de 2021 y septiembre de 2022, 11 Investigaciones administrativas en contra de Centros de Enseñanza Automovilística por presuntas conductas relacionadas con suplantación de aprendices e instructores, inconsistencias con el reporte de información al RUNT y otros.

### Pregunta No. 3

¿Qué accesos tenemos como ciudadanos para consultas o citas personales que tenga rápida respuesta?

#### Respuesta:

La Superintendencia de Transporte ha dispuesto distintos canales de atención, para la interacción entre el Estado y los ciudadanos así:

#### Presencial:

Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC, ubicado en la Diagonal 25G No. 95A – 85 piso 1, torre 3, en la ciudad de Bogotá D.C. Horario de atención de lunes a viernes, de 7:00 am a 4:00 pm jornada continua. Ventanilla de radicación presencial en el mismo horario.

Para consultar presencia regional, en el siguiente enlace:

<https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1B3qphSoUu4lpdH-IDkcl2KVGEGv0odbf&ll=6.407508545224934%2C-75.09577180000002&z=6>

#### Telefónico:

Línea Gratuita Nacional – Mesa de ayuda 01-8000-915-615 Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

- Línea ¿Cómo conduzco? #767, Opción 3. Horario de atención 7 días a la semana durante las 24 horas.
- Conmutador o PBX 6013526700 Sede administrativa
- Sede Administrativa – 601 352 67 00 Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

#### Correo electrónico:

- Correo de atención ciudadana:  
[ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co)  
[atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

#### Virtual:

Ingresando a nuestro portal [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) encontrará el Chat Institucional, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.