



INFORME DE GESTIÓN 2021



La movilidad
es de todos

Mintransporte

WILMER ARLEY SALAZAR ARIAS
Superintendente de Transporte

ESTEFANÍA PISCIOTTI BLANCO
Secretaria General

ANDRÉS PALACIOS LLERAS
Superintendente Delegado de Puertos

HERMES JOSÉ CASTRO ESTRADA
Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura

ADRIANA MARGARITA URBINA PINEDO
Superintendente Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre

MARINE LINARES DÍAZ
Superintendente Delegada para la Protección a los Usuarios del Sector Transporte

ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina Control Interno

JORGE GUILLERMO NEIRA BOSSA
Jefe de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

MARÍA FERNANDA SERNA QUIROGA
Jefe Oficina Asesora Jurídica

DIEGO FELIPE DIAZ BURGOS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE
Diagonal 25G # 95A - 85
PBX 3526700
Bogotá D.C Colombia

Contenido

CONTEXTO	1	
1. PROCESOS ESTRATÉGICOS		2
○ <i>Resultados Plan Estratégico Institucional PEI 2019-2021</i>		2
○ <i>Resultados Plan de Acción Institucional PAI 2021.</i>		2
2. PROCESOS MISIONALES		4
2.1. Protección de Usuarios del sector transporte.		4
2.2. Supervisión en concesiones e Infraestructura.		9
2.3. Supervisión en aspectos portuarios y marítimos.		18
2.4. Tránsito y Transporte Terrestre.		28
3. PROCESOS DE APOYO		37
3.1. Gestión Administrativa.		37
3.2. Gestión Jurídica		39
3.3. Gestión de Talento Humano		42
3.2. Gestión Financiera		44
3.3. Gestión Contractual		47
3.2. Gestión Documental		48
3.3. Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano		50
4. PROCESOS DE EVALUACION Y CONTROL		51

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 que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura de conformidad con la ley y la delegación establecida en el Decreto 2409 de 2018, 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 dado continuidad al modelo de operación bajo un esquema de supervisión preventiva; gracias a la capacidad técnica y los avances en materia tecnológica. En el 2021 la Superintendencia de Transporte adelantó acciones y estrategias que permitieron fortalecer este esquema de supervisión, así como el cabal cumplimiento de nuestras funciones de vigilancia, inspección y control con la finalidad de lograr la adecuada y eficaz protección de los derechos de los usuarios del servicio público de transporte.

Igualmente, en la anualidad de cierre la SuperTransporte avanzó en la implementación de metas estratégicas, acompañada de presencia y cobertura regional las cuales arrojan como resultado la definición de los planes estratégicos y de acción para la Entidad. A continuación, se pone de presente los resultados estratégicos, operativos y presupuestales de los planes enunciados.

1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

○ Resultados Plan Estratégico Institucional PEI 2019-2021

Para el cierre de la vigencia 2021, los objetivos estratégicos tuvieron el siguiente porcentaje de cumplimiento:

Tabla 1. Resultados del Plan Estratégico Institucional 2019-2022 cierre 2021

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		AVANCE METAS		
CÓDIGO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Seguimiento 2021		Acumulado CUATRIENIO
		Meta Alcanzada Año	% Avance Cuatrenio (3)	Total % Avance (1+2+3)
OE1	Fortalecer la Vigilancia.	92,49%	23,12%	69,81%
OE2	Fortalecer las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.	100,00%	25,00%	72,70%
OE3	Brindar protección al Usuario.	84,60%	27,92%	93,25%
OE4	Fortalecer la presencia en las regionales.	100,00%	4,00%	91,20%
OE5	Fortalecimiento Institucional	94,00%	31,02%	98,02%

○ Resultados Plan de Acción Institucional PAI 2021.

El logro de los objetivos institucionales está soportado en las actividades programadas en el PAI y que han sido programadas y ejecutadas desde cada uno de los 16 procesos que hacen parte de la cadena de valor; los resultados obtenidos se encuentran desagregados así:

Gráfica 1. Resultados Plan Acción Institucional T4 cierre 2021



En el **proceso de Direccionamiento Estratégico** se resaltan los siguientes resultados para la vigencia 2021:

- **Formulación del Plan Acción Institucional - PAI 2021**, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en donde se planificaron 118 metas con sus actividades, la dependencia líder y su indicador.
- **Rendición de cuentas:** El 10 de noviembre de 2021, se realizó la rendición de cuentas -Componente 3 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con especial énfasis en los logros alcanzados y las lecciones aprendidas. Se hizo uso de la nueva dinámica en las redes sociales, las TIC y la interacción virtual con la academia, las entidades del Estado, los usuarios y las veedurías ciudadanas, cumpliendo satisfactoriamente con la agenda programada para esta versión.
- **Medición Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:** Dentro del desarrollo de la mejora continua del MIPG, se realizaron diversas acciones con el propósito de mejorar los procesos internos en la Entidad, entre ellas: *i)* las revisiones y aprobación a la actualización de los procedimientos con base en los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación, *ii)* la actualización de la metodología de Administración de Riesgos teniendo en cuenta los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de Función Pública DAFP, *iii)* la actualización de la ficha de indicadores lo que permitió fortalecer la cultura del seguimiento y recaudo de evidencias, todo esto encaminado conforme con los principios de mejora continua, transversalidad, medición, gestión de riesgos y controles.
- **Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Se formuló el plan de acuerdo con su metodología y con los parámetros.
- **Informe Proyectos de Inversión:** La gestión de la Superintendencia se ha soportado -en parte- en los recursos destinados para los proyectos de inversión, cuyo comportamiento se ve reflejado en Nombre y descripción de los Proyectos, Estado (Ejecutado o en Proceso), Presupuesto apropiado, Presupuesto comprometido, Presupuesto obligado, Presupuesto pagado.
- Elaboración y actualización del material audiovisual institucional de la Superintendencia de Transporte para fortalecer el acceso a la información, educación y comunicación a la población en condición de discapacidad auditiva, para un total de 31 videos completamente nuevos en lengua de señas y 10 videos con ajuste razonable; de igual manera, se desarrollaron talleres para los funcionarios que permitieran conocer la cultura sorda y un taller de habilidades comunicativas cuyo objetivo fue promover el acercamiento hacia las características lingüísticas y culturales de los ciudadanos sordos, con el propósito que los participantes apropien herramientas de comunicación asertiva que den respuesta a la diversidad lingüística de la población sorda. Finalmente, se contó con la traducción simultánea en Lengua de Señas Colombiana del evento de divulgación de Rendición de Cuentas de la Superintendencia de Transporte, para hacer de esta una rendición incluyente.

En el **Proceso de Gestión de Comunicaciones** se resaltan las **diferentes estrategias de comunicación interna y externa** desarrolladas para esta vigencia; una de ellas es la creación de videos de corta duración con un lenguaje lo más sencillo posible, en la cual se explica a la ciudadanía en redes sociales “qué son y cómo acceder a trámites y servicios que presta la Supertransporte”.

A nivel de resultados el balance para esta vigencia es el siguiente:

Tabla 2. Número de usuarios y comunicados ST

CONCEPTO	TOTAL
Número de comunicados	97
Número de campañas	165
Número de Columnas	25
Apariciones en medios	1.627
Seguidores totales en redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter)	FB 29.294 IG 3.947 TW 52.546
Seguidores totales en redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter)	85.787
Nuevos seguidores en redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter)	2.407

Fuente: Proceso Gestión de Comunicaciones

En el **Proceso de Gestión de TICs** la Superintendencia de Transporte para esta vigencia continuó realizando esfuerzos para el mejoramiento y optimización de la plataforma tecnológica, entre los que se resaltan:

- **Actualización del PETI 2021** de acuerdo con los lineamientos del Marco de transformación Digital del MINTIC y alineando los proyectos de TI a los componentes de la Política de Gobierno Digital.
- En **aras de fortalecer la implementación de la Política de Gobierno Digital**, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para esta vigencia continuó implementado mejoras en el proceso de Gestión TICs, específicamente, fortaleciendo el Gobierno de TI, así como el ajuste en la Política de Seguridad Digital, de acuerdo con los lineamientos del MINTIC, la guía de tratamiento de riesgos definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y la Norma ISO 27001:2013.
- Se realizaron actualizaciones a la Consola TAUX.
- Se realizaron cambios de imagen al protocolo del portal GOV.CO en lo relacionado con formularios.
- A partir de la información obtenida tanto de fuentes externas, como de los sistemas misionales, se fortaleció el desarrollo de diferentes tipos de tableros de control para brindar información de forma ágil, sencilla y oportuna.

2. PROCESOS MISIONALES

Acorde con las funciones establecidas en el Decreto 2409 de 2018, es deber de la Superintendencia de Transporte vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, su infraestructura, los servicios conexos y complementarios a esta, con especial atención en la protección de los usuarios del sector transporte¹.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en estas actividades.

2.1. Protección de Usuarios del sector transporte.

Vigilancia

Porcentaje de cumplimiento de los Planes de Prevención de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, a través de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte.

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, mejorando el comercio electrónico en la venta de tiquetes aéreos, la información web de las empresas, los sistemas y canales

¹ Decreto 2409 de 2018. Artículo 4º.

atención al usuario, los métodos de información de las tarifas y aspectos relevantes de los servicios de transporte público, entre otros.

- **Seguimiento de 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, se realizaron 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 se han realizado las siguientes acciones:

- ✓ 992 verificaciones durante marzo y abril de 2021, en los establecimientos de comercialización de tiquetes o taquillas de venta ubicados en las 49 terminales de transporte terrestre habilitadas en el país, para recopilar información sobre el estado de cumplimiento de la obligación por parte de las empresas.
- ✓ 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.
- ✓ 520 visitas de inspección a las taquillas de las empresas, durante los meses de junio y julio de 2021, con el fin de verificar la implementación de medidas tendientes a informar a los usuarios el precio del servicio.

Acciones implementadas a partir de los resultados:

- ✓ 102 requerimientos a empresas de transporte.
- ✓ 459 visitas de inspección a las 102 empresas de transporte.

Resultados finales compilados:

- ✓ 979 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, realizadas en los meses de marzo, abril, junio, julio y octubre de 2021.

Las venas azules de Colombia: La primera expedición se realizó en el río Magdalena, con el fin de capacitar a las empresas de transporte fluvial sobre los derechos y deberes de los usuarios del sector transporte, se formaron a más de ciento cuarenta (140) personas en veintidós (22) jornadas llevadas a cabo en los municipios de Neiva, Villavieja, Girardot, Honda, La Dorada, Puerto Boyacá, Puerto Berrío, Barrancabermeja, Barranquilla, El Banco, Magangué y Cartagena, pertenecientes a las cuencas altas, media y baja del Río Magdalena.

Derechos y deberes a la carga: Programa en el que se generó un acercamiento con las empresas de transporte de cosas. Este programa contó con la participación de 14 empresarios y la construcción de una infografía sobre los deberes y derechos de los usuarios del servicio de transporte de cosas. Se llevó a cabo 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 parte de los usuarios. Se realizaron 8 capacitaciones a 63 personas de 6 aerolíneas participantes - Este programa se adelantó entre el 2 de febrero y el 30 de junio de 2021.

Seguimiento y evaluación a sistemas de atención al usuario de las empresas de transporte aéreo: Su objetivo fue la verificación del 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 empezó en el mes de junio de 2021 y se realizaron:

- 46 visitas de verificación a 24 aerolíneas en los aeropuertos de las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali.
- 9 requerimientos para aerolíneas con operación internacional.
- 4 reiteraciones de plan de mejoras.
- 3 segundas visitas de verificación de cumplimiento para aerolíneas con operación internacional

Comercio Electrónico dirigido a agencias de viajes: En este programa se involucró a 34 agencias de viajes a las que se les realizó una visita de verificación, se le comunicó los hallazgos y se le invitó 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 dirigido a las agencias de viajes con la participación de la academia, los gremios y la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual tuvo como cierre un taller realizado en alianza con Anato.

Porcentaje de cumplimiento de las campañas de promoción y capacitación: Con este indicador, se ha logrado llegar a más personas a través de diversas herramientas audiovisuales, estas son videos, guías, revistas, cartillas, historietas, entre otros.



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 así como artículos de opinión, historias, datos, información y actividades que además de entretenerlo, le otorgará herramientas que le permitirá adoptar un rol activo, respetuoso y ejemplar

Fecha de publicación: el 23 de julio de 2021. Se contó con la presencia de la Cámara de Comercio de Bogotá. El 21 de diciembre de 2021, se publicó su segunda edición

Cartilla de derechos y deberes de los usuarios de transporte Guía y acuático: Tienen contenido útil para pasajeros, empresarios y público en general en todas las etapas del servicio, antes, durante y después de viajar. Asimismo, se indican las competencias de las diversas autoridades como la Dimar y la de esta Superintendencia. Fecha planeada de publicación: 6 de diciembre de 2021.



Conmemoración mes del consumidor: En marzo de 2021, se realizaron 5 actividades, entre ellas un foro, con la asistencia de 415 personas, de la comunidad académica y un organismo internacional.

Asimismo, se desarrolló el Chat virtual SuperResuelve, herramienta que tuvo por objetivo absolver las dudas e inquietudes de los usuarios de los modos de transporte terrestre y aéreo, durante la jornada de conmemoración del día internacional del consumidor. Se atendieron en total a 76 usuarios.

Capacitaciones: En 2021 se desarrollaron 403 jornadas de capacitación en derechos y deberes de los usuarios del sector transporte, beneficiando 15071 personas, 394 empresas, 15 ligas fundaciones o asociaciones y 76 instituciones educativas.

Campañas de promoción: Se desarrollaron alrededor de 26 campañas de promoción dirigidas a redes sociales de la entidad, como son:

CAMPAÑAS

- Lanzamiento de la Guía y Decálogo de derechos y deberes de los usuarios en la compra de tiquetes aéreos a través de comercio electrónico
- Campaña para el viaje con Mascotas.
- Lanzamiento Ciclo de Capacitaciones programa Prevención a la Reclamación Aérea (PRA) - Primera sesión.
- Lanzamiento del evento del Día Internacional del Consumidor.
- Chat virtual SuperResuelve.
- Inscripción Escuela de Participación ciudadana
- Última sesión Ciclo Capacitaciones Prevención a la Reclamación Aérea (PRA).
- Cifras de capacitaciones virtuales primer trimestre
- Foro comercio electrónico transparente
- Lanzamiento novela gráfica "Con boleto al amor".
- Encuesta de Transporte Aéreo sobre Reembolsos (ETAR).
- 2do Boletín de gestión sobre servicios de transporte aéreo.
- Campaña Transporte de Equipaje.
- Recomendaciones temporada alta.
- Promoción de la Escuela de Participación Ciudadana
- Publicación convocatoria para comentarios Guía Transporte de Animales y Mascotas.
- Lanzamiento de revista Puntos Cardinales
- Lanzamiento Guía y 10 acciones para el Transporte de Animales y Mascotas.
- Guía y 10 acciones para el Transporte de Animales y Mascotas.
- Campaña Ruta de Atención.
- Campaña Transporte Legal.
- Campaña de temporada alta octubre 2021.

Estrategias en Redes Sociales de Protección de Usuarios: En 2021, bajo este programa se desarrolló las novelas gráficas y las crónicas:



Programa de legitimación y consolidación en espacios académicos. Bajo este programa se desarrollaron los Semilleros de formación a Consultorios Jurídicos de facultades de derecho de las regiones de Colombia. En la versión regional, se contó 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 ejecutó desde el 26 de febrero de 2021 al 26 de noviembre de 2021, en 11 sesiones.

Porcentaje de cumplimiento de las acciones de participación con los grupos de valor definidos o priorizados.

Escuela de participación ciudadana. Espacio creado para la ciudadanía, donde se brinda 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 permite conocer

las necesidades, situaciones y expectativas de los usuarios de las diferentes regiones del país. Este programa se realizó en las regiones: de la Amazonia, Andina, Orinoquia, Pacífica, Región Caribe e Insular, alcanzando a un público de más de 258 personas.

Porcentaje de derechos de petición, se respondieron 405 derechos de petición.

Inspección

Porcentaje de cumplimiento de visitas de inspección: Este indicador pretende medir el porcentaje de cumplimiento de visitas de inspección para casos detectados a través de la Dirección de Investigaciones de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte y se trata de un indicador por demanda.

Consolidado año: El indicador de porcentaje de cumplimiento de visitas de inspección para casos detectados durante 2021, presenta un porcentaje de cumplimiento del 100%, que corresponde a 27 visitas realizadas del total de las 27 visitas programadas. El porcentaje de cumplimiento de la meta del 80% fue superado, alcanzando un resultado del 100%, se espera evaluar las necesidades del sector para programar nuevas visitas en el 2022. Detalle:

Tabla 3. % cumplimiento de visitas de inspección

Periodo	Ejecutado	Demandado	Resultado	Meta	% Cumplimiento con respecto a la meta
I Trim.	27	27	100%	80%	100%
II Trim.	-	-	-	80%	N/A
III Trim.	-	-	-	80%	N/A
IV Trim.	-	-	-	80%	N/A
Total año	27	27	100%	80%	100%

Fuente: Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios.

Porcentaje de respuestas de los vigilados analizadas para identificación de posibles incumplimientos, Este indicador pretende medir el porcentaje de las respuestas de los vigilados analizadas para identificar posibles incumplimientos a la normatividad vigente. Consolidado año:

El indicador de porcentaje de las respuestas de los vigilados analizadas al cierre del periodo presenta un resultado acumulado del 94% que corresponde a 8.583 respuestas analizadas del total de 9.100 recibidas por los vigilados. El porcentaje de cumplimiento de la meta del 60%, supera la meta establecida alcanzando un cumplimiento del 100%. Detalle

Tabla 4. % respuestas de vigilados

Periodo	Ejecutado	Demandado	Resultado	Meta	% Cumplimiento con respecto a la meta
Ene	331	335	99%	60%	100%
Feb	534	593	90%	60%	100%
Mar	416	491	85%	60%	100%
Abr	1.131	1.171	97%	60%	100%
May	467	515	91%	60%	100%
Jun	805	852	94%	60%	100%
Jul	629	633	99%	60%	100%
Ago	762	825	92%	60%	100%
Sep	593	603	98%	60%	100%
Oct	720	737	98%	60%	100%
Nov	1.696	1.739	98%	60%	100%
Dic	499	606	82%	60%	100%
Total año	8.583	9.100	94%	60%	100%

Fuente: Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios.

Control

Porcentaje de actuaciones administrativas en segunda Instancia, se han expedido 8 actos administrativos de decisión resueltas dentro de los términos legalmente establecidos.

PQRSD: Se logró gestionar el 100% de las **PQRSD** asignadas dentro de los tiempos establecidos. Este indicador pretende monitorear la gestión realizada por la Dirección de Investigaciones de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, para resolver las PQRSD que le han sido asignadas.

Consolidado año: El indicador de porcentaje de PQRSD gestionadas dentro de los tiempos establecidos, con corte al mes de diciembre presenta un porcentaje del 97%, observando que se han gestionado dentro de los tiempos establecidos 16.186 PQRSD de un total de 16.647 que debían gestionarse. El porcentaje de cumplimiento de la meta que para esta vigencia era del 100%, obtuvo un acumulado del 97%.

Detalle:

Tabla 5. % cumplimiento PQRS

Periodo	Ejecutado	Demandado	Resultado	Meta	% Cumplimiento con respecto a la meta
Ene	1.479	1.479	100%	100%	100%
Feb	85	101	84%	100%	84%
Mar	965	1.179	82%	100%	82%
Abr	1.113	1.115	100%	100%	100%
May	1.194	1.201	99%	100%	99%
Jun	2.255	2.276	99%	100%	99%
Jul	1.383	1.383	100%	100%	100%
Ago	1.339	1.339	100%	100%	100%
Sep	1.372	1.376	100%	100%	100%
Oct	1.711	1.750	98%	100%	98%
Nov	1.472	1.497	98%	100%	98%
Dic	1.818	1.951	93%	100%	93%

Fuente: Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios.

Consolidado año: El indicador de porcentaje de actuaciones administrativas resueltas dentro de los términos legalmente establecidos con corte al mes de diciembre presenta un porcentaje del 100%, lo que indica que se tramitaron 229 actuaciones administrativas dentro de los términos legalmente establecidos del total de las 229 actuaciones administrativas a resolver en el periodo. El porcentaje de cumplimiento de la meta para esta vigencia es de 100%, alcanzando así el cumplimiento esperado.

Detalle:

Tabla 6. % actuaciones administrativas

Periodo	Ejecutado	Demandado	Resultado	Meta	% Cumplimiento con respecto a la meta
Ene	9	9	100%	100%	100%
Feb	13	13	100%	100%	100%
Mar	11	11	100%	100%	100%
Abr	46	46	100%	100%	100%
May	13	13	100%	100%	100%
Jun	18	18	100%	100%	100%
Jul	48	48	100%	100%	100%
Ago	21	21	100%	100%	100%
Sep	25	25	100%	100%	100%
Oct	5	5	100%	100%	100%
Nov	16	16	100%	100%	100%
Dic	4	4	100%	100%	100%
Total año	229	229	100%	100%	100%

Fuente: Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios.

2.2. Supervisión en Concesiones e Infraestructura.

Estas actividades se enfocaron en prevenir y promover la adecuada prestación del servicio público de transporte bajo principios de accesibilidad, calidad y seguridad en la infraestructura dispuesta con ese propósito y de los servicios que le resulten conexos y complementarios. La mayoría de las acciones de

supervisión han sido activadas en correspondencia con la declaratoria de emergencia en salud pública y las recomendaciones con carácter vinculante que han sido impartidas por las diferentes carteras ministeriales - Ministerio de Salud y Protección Social y Ministerio de Transporte - entre otras.

El universo de supervisados asciende a un total de doscientos noventa y ocho (298) supervisados.

VISITAS DE INSPECCIÓN Y COBERTURA

Esta actividad hizo parte de la cobertura -en términos de la totalidad de los supervisados- que se obtiene producto de la **vigilancia, inspección y control**, mediante la realización de diferentes actividades de vigilancia y visitas de inspección *in situ*, objetiva, subjetiva y seis programas especiales, así:

Tabla 7. Programas especiales

Programas definidos:	Supervisión Especial de Temporada Alta – SETA
	Sistema de Autogestión y Supervisión de protocolos - SASPRO
	Programa Especial de Accesibilidad e Inclusión - PEACI
	Programa Especial Control al Sobrepeso – PECSO
	Programa Especial Sectores Críticos de Accidentalidad – PESGRA
	Programa Especial de Afectaciones y Cierres – PAFYCI

VIGILANCIA SUBJETIVA Y ANÁLISIS FINANCIERO. Se realizaron las siguientes actividades:

- Ciento ochenta y cinco (185) evaluaciones financieras de doscientas diecisiete (217) entidades supervisadas con fundamento en la información reportada en el aplicativo VIGÍA.
- Treinta y seis (36) visitas de inspección con el fin de advertir posibles situaciones críticas de orden jurídico, contable, económico y/o administrativo interno.
- Doscientos doce (212) comunicados enviados a los supervisados, mediante los cuales se socializaron los avances normativos en materia societaria expedidos en 2021.
- Revisión y depuración de la base de datos de la Delegatura de Concesiones e Infraestructura en el aplicativo VIGÍA, así como de los reportes realizados por cada supervisado en atención a lo previsto por la Resolución número 2321 del 2021.
- Previa remisión a la Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura de sesenta y nueve (69) sujetos supervisados que, con la verificación hecha por la Dirección de Promoción y Prevención, a corte del mes de diciembre, no reportaron la información subjetiva o lo hicieron extemporáneamente, correspondiente a la vigencia fiscal 2020, lo anterior para los fines pertinentes.
- De igual manera se realizaron diferentes actividades de vigilancia, lo que permitió un cubrimiento en cobertura del 100%, sobre el total de supervisados.

REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE SUPERVISADOS EN EL APLICATIVO VIGIA. El impulsar que el 100% de los supervisados se encuentren registrados en el sistema VIGIA, requiere de la consulta permanente de varias entidades, lo que genera el conocimiento de los nuevos agentes en el mercado. Para lo cual se desarrollaron los siguientes programas especiales.

Supervisión especial de temporada alta – SETA: Consiste en realizar inspección nocturna en las diferentes carreteras concesionadas del país, en víspera de temporada alta, con el fin de que se implementen las acciones para mitigar el riesgo de accidentes antes de que inicien los altos flujos de demanda. Este programa se presenta en tres (3) Fases:

Para la fase uno en esta vigencia, se realizaron 40 visitas de inspección in situ (78% del total de concesiones), y la recolección de información se gestionó a través de aplicativo Collector de ArcGIS. Este aplicativo permitió recopilar información en tiempo real y presentarla en Tableros de control con componentes de georreferenciación.

Durante la fase dos se realizó la captación de planes de mejora a través de encuestas desarrolladas en la herramienta survey de arcgis, mediante la cual se registraron 2340 acciones de corto plazo, 662 acciones de mediano plazo, 397 acciones de largo plazo y 40 documentos soporte.

Para la fase 3, se realizaron 39 verificaciones en las cuales se verificaron 2729 acciones de hallazgos de fase 1 y se encontraron 52 hallazgos nuevo para un total de 2887

Los resultados relacionados a este programa a corte 31 de diciembre son:

TABLA 8. Programa Seta

Fase	Visitas de Inspección - Levantamiento de Hallazgos	Cantidad Infraestructuras	Hallazgos Identificados
Fase 1	Concesionarios Viales	40	2.835
Fase 2	Requerimientos	Cantidad Infraestructuras	Acciones de mejora
	Concesionarios Viales	39	3.269
Fase 3	Visitas de Inspección - Verificación Hallazgos Gestionados	Cantidad Infraestructuras	Hallazgos Gestionados
	Concesionarios Viales	40	2.718

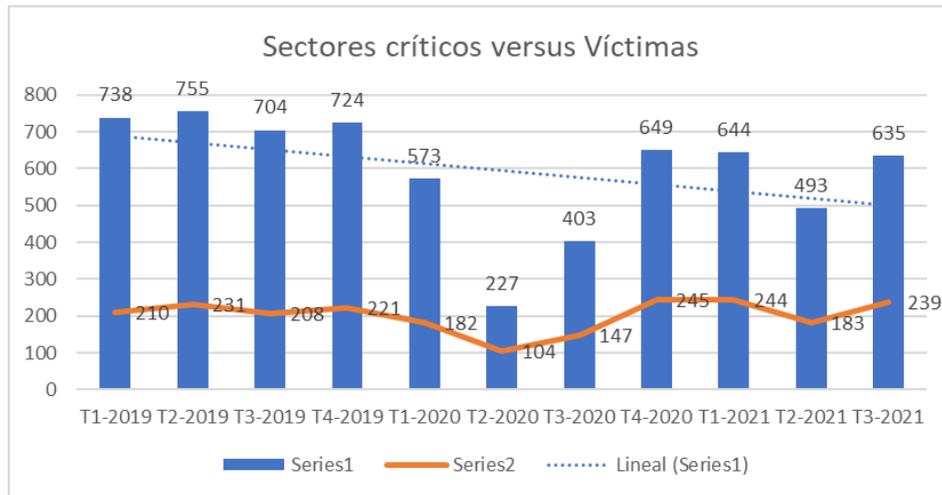
*Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura – Supertransporte

Sectores críticos de accidentalidad – PESGRA: A partir de la información que reportan los administradores de los proyectos carreteros concesionados, trimestre vencido, -compuesta entre otras variables con datos de víctimas, número de sectores, kilómetros concesionados, tránsito promedio diario-, realiza la identificación de dicha condición en la infraestructura de transporte y producto del análisis correspondiente, procede a requerir a las concesionarias la presentación de planes de acciones de mejora en el corto, mediano y largo plazo, convocando, inclusive, Mesas de Trabajo a las cuales concurren: concesionario, interventoría, entidad concedente, Agencia Nacional de Seguridad Vial, Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional, y en algunos casos las entidades territoriales.

Evolución sectores críticos: Fruto del seguimiento que realiza la Superintendencia Delegada, se evidenció al analizar la información histórica de las tres últimas vigencias, 2019 - 2021 que la tendencia en la identificación de nuevos sectores críticos o permanencia de los existentes viene disminuyendo, tal y como se aprecia en la formulación de la tendencia lineal, en la que se advierte que la pendiente de esta es negativa a favor de la disminución en el número de sectores críticos.

Víctimas en sectores críticos: Como resultado del seguimiento de las acciones de mejora ejecutadas por los concesionarios, se evidencia una reducción en el número de víctimas del 21% que, de acuerdo con lo reportado por las concesionarias, pasó de 231 víctimas el segundo trimestre del 2019 a 183 para el año 2021. Así mismo, comparando el total de víctimas acumulado de cada año para el trimestre mencionado, 2019 – 2020, el porcentaje de reducción es del 3%, lo que representa un impacto positivo de las acciones ejecutadas.

Gráfica 2 – Víctimas vs sectores críticos



*Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura - Supertransporte

Concesiones con mayor número de sectores críticos: A partir de la identificación de los sectores críticos por concesión carretera, se determinaron los cinco (5) proyectos concesionados que registran el mayor número de sectores críticos,

Concesiones con sectores críticos que reportan mayores reincidencias: Con el fin de establecer y adoptar las medidas correspondientes frente a los sectores críticos que trimestre a trimestre presentan reincidencias, la Delegatura de Concesiones e Infraestructura a partir de la identificación de los diez (10) proyectos carreteros concesionados con mayor número de sectores reincidentes en once (11) trimestres, producto del ejercicio de tomar un máximo de tres años (12 trimestres), activa su función de prevención convocando Mesas de Trabajo y requiriendo acciones de mejora enfocadas a la disminución de este número de sectores.

Como conclusión relevante de las mesas de trabajo, se logró determinar que es necesaria la articulación de los comités zonales de seguridad vial para que dentro de sus acciones, incluya la modulación de los PESV y los Sectores Críticos de Accidentalidad, toda vez que como actores indirectos se ha identificado la necesidad de la intervención de entidades territoriales, en materia de control operativo y licencias de construcción (accesos vía nacional), Instituciones educativas, empresas o centros logísticos con acceso a vía nacional y otros.

De otra parte, se realizaron cuatro (4) mesas de trabajo cuyo objetivo principal fue realizar la identificación, evaluación y seguimiento de las acciones y medidas implementadas por los concesionarios en cada uno de los sectores críticos de siniestralidad, especialmente los que presentan un comportamiento reincidente, orientadas a mitigar y mejorar las condiciones de seguridad vial en el corto, mediano y largo plazo, mediante un proceso de acompañamiento directo que permita evaluar los avances alcanzados en la disminución de los siniestros y sus impactos a nivel de concesión y por cada sector crítico.

Por último, se realizaron inspecciones específicas para realizar análisis de causalidad de estos sectores. Se realizaron 567 observaciones y se visualizó que la concesión con mayor número de observaciones fue desarrollo vial de oriente de Medellín con 68 hallazgos.

Sistema de Autogestión y Supervisión de protocolos – SASPRO: Debido a la presencia del COVID 19 en el país, se incrementaron las condiciones sanitarias para la prestación del servicio público de transporte. Los administradores de su infraestructura, en muy poco tiempo, tuvieron que entender sus deberes puestos en una normatividad dispersa.

Con el fin de incentivar la observancia de los protocolos y proteger la salud, se asumió el desafío de la virtualidad. Se desarrolló una herramienta tecnológica que recoge y actualiza la normatividad dispersa - seguridad jurídica- y, además, agiliza la captura, reporte, análisis y visualización de datos, a partir de la información y las evidencias de acatamiento que se reportan -eficiencia-.

Faces: Con la suspensión de las visitas de inspección por razones de contagio y propagación del COVID-19, la Supertransporte debió adaptarse para supervisar el cumplimiento de las medidas sanitarias en las infraestructuras del transporte, siendo este su primer desafío y actividad. Luego, generó un protocolo de recolección de información para evaluar de forma sistemática y con trazabilidad el cumplimiento de las medidas sanitarias y las acciones de control diario que adelantan sus supervisados con ese propósito.

La información era requerida de forma metódica y recibida junto con las evidencias de cumplimiento por correo electrónico, según se solicitaba, aunque no se obtuvo respuesta positiva en todos los casos. La dinámica manual de esta actividad desbordó la capacidad institucional, debido a la gran cantidad de información que debía analizar cada funcionario, antes de abandonar la idea de una supervisión eficiente, la Supertransporte encontró que la actividad podía ser automatizada, pero era necesario tener una rápida gestión tecnológica. Paralelo a esto se desarrolló una herramienta tecnológica que permite la captura, reporte, análisis y visualización de datos a partir de la información y las evidencias de acatamiento que a hoy se reportan en línea.

Resultados

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 Superintendencia ha recibido por parte de los administradores de infraestructura de transporte y a través de la herramienta SASPRO, 33.685 formularios diligenciados y 156.219 evidencias que dan cuenta de ello.

Gráfica 3. Resultados SASPRO 31/12/2021



Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos (SASPRO)

Modo	Nro. días seguimiento con SASPRO	Nro. de Infraestructuras	Nro. de verificaciones (v) recibidas por SASPRO	Total de evidencias (e) recibidas	% de cumplimiento en el envío de verificaciones	% de cumplimiento de protocolos (v + e)
Terminales de transporte terrestre	365	49	11.417	78.168	98,5%	99,5%
Carreteras Concesionadas	365	51	11.900	47.980	96,3%	99,5%
Aeropuertos	365	68	9.847	29.061	97,1%*	97,4%**
Férreo Estaciones	365	2	260	519	65,3%	100%
Férreo Equipos	365	2	261	491	65,7%	93,7%***
Total	365	172	33.685	156.219	84,6%	98,1%

* Correspondiente a infraestructura concesionada

** Las verificaciones no enviadas impactan a menos

*** Los días sin operación impactan a menos

Fecha corte: 01-01-2021 31-12-2021

*Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura – Aplicativo SASPRO -Supertransporte

Programa Especial Control al Sobrepeso – PECSO: Se identifica por realizar un proceso de verificación funcional y operativa de las condiciones del servicio al usuario en las Estaciones de Pesaje ubicadas en las carreteras concesionadas y No Concesionadas.

Tiene como objetivo revisar los aspectos operacionales que permitan identificar falencias y posibles inconsistencias respecto a los indicadores de servicio dadas por: i) señalización vertical y horizontal que tiene como propósito que los peatones identifiquen aspectos como proximidad, circulación y seguridad, ii) vehículos o elementos vinculantes al pesaje de la vía que puedan representar un riesgo, aunque se deben analizar de igual forma las operaciones conexas, que faciliten la operación, siendo así necesario, identificar la infraestructura vinculante al proceso de verificación en el estado de los accesos, plataformas de pesaje y caseta de verificación, donde se complementa las actividades de control de conectividad interinstitucional, el cual normaliza las obligaciones del servicio tanto para el usuario de la vía, como para el operador de la estación de pesaje.

Resultados

- Se realizaron sesenta y ocho (68) operativos a estaciones de pesaje, que corresponde a un 61% de cubrimiento respecto a las ciento ocho (108) que reportan a nivel Nacional.
- Como resultado de este ejercicio de supervisión, se encontró que dieciocho (18) estaciones de pesaje presentaron hallazgos las cuales fueron remitidas a la Dirección de Investigaciones para estudio de mérito.
- Se recaudaron 2.300 tickets de báscula como evidencia que permitió el fortalecimiento en el cumplimiento de la normatividad, A continuación, se detallan las acciones realizadas

Gráfica 4. Resultados programa especial de supervisión PECSO



Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Adicional a lo anterior, se implementaron los indicadores de índice de servicio para vincular una medición cuantitativa del cumplimiento normativo de las estaciones de pesaje. El primer nivel que evaluar fue el estratégico, que permite direccionar la gestión en el largo plazo. Los resultados a nivel estratégico fueron:

Se encontró que el cumplimiento normativo a nivel nacional es de 3.73 puntos de índice (75%).

A nivel táctico, se realizó el análisis de cumplimiento. Este nivel permite realizar direccionamiento de gestión en el corto y mediano plazo. Se encontró que la señalización relativa a la circulación peatonal fue el grupo de menor cumplimiento.

Programa Especial Cierres y Afectaciones – PAFYCI Identificación y diagnóstico de los sectores caracterizados por la existencia de eventos y demás circunstancias que afectan la prestación del servicio a los usuarios, lo cual involucra aquellos potenciales que representan riesgo en el desarrollo normal de la operación.

Resultados

Se solicitó a 45 infraestructuras viales informaran sobre el registro de los cierres y afectaciones (Lo existente y potencial relevante) que presente el corredor vial, se tomaron las 20 infraestructuras viales más relevantes, las cuales se ordenó realizar visita de Inspección específica en el marco del desarrollo del programa especial PAFYCI (Afectaciones y Cierres).

Durante la ejecución de las visitas se identificó (i) 155 observaciones por posibles riesgos de afectación y cierres en las carreteras, y (ii) 109 afectaciones activas y con requerimiento preventivo de gestión para la adopción de acciones de mitigación del riesgo generado a los usuarios dirigidos a los administradores de la infraestructura. Así mismo, se mantiene seguimiento a 46 cierres por afectaciones, debido a su alto impacto en la prestación del servicio de transporte.

Programa Especial de Accesibilidad – PEACCI: consiste en la identificación y diagnóstico de los componentes de accesibilidad según la normatividad reglamentaria.

Resultados

Durante el 2021, se realizaron inspecciones específicas, con relación a este programa, y los avances de las infraestructuras que propenden por el cumplimiento de la normatividad asociada. Con base en esto se obtuvo una ponderación por vigilado.

Diagnóstico Infraestructura Aérea: Programa que tiene como finalidad el diagnóstico del cumplimiento de los indicadores de competitividad aplicables a Aeródromos o Aeropuertos, constituyéndose en la evaluación del servicio que presta la infraestructura aérea concesionada y no concesionada conforme lo establecido en la Circular Externa 019 del 2018 de la Superintendencia de Transporte.

Cobertura visitas de inspección: A nivel de cobertura se tiene que, la Delegatura realizó durante la vigencia del 2021, inspecciones a la infraestructura del transporte modo aéreo ubicadas en cuarenta y ocho (48) ciudades o municipios que corresponden a veinticinco (25) departamentos distribuidos a lo largo del territorio nacional. A nivel de infraestructura de transporte, se tiene un avance en el año de cobertura en infraestructuras concesionadas y no concesionadas, conforme se expone a continuación:

Tabla 9. Cobertura en infraestructuras concesionadas y no concesionadas

	Infraestructuras	Cobertura 2021	Porcentaje de cobertura por tipo de supervisado
Concesionado	17	12	71%
No concesionado	56	34	61%
Entes Territoriales	98	2	2%
Total	171	48	133%

Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura - Supertransporte

En complemento a la cobertura, se realizan acciones de vigilancia por medio de requerimiento de formulario de recolección de información (FRI).

Finalmente se realizaron 16 inspecciones generales objetivas documentales, de estas se recibieron 12 respuestas, 2 solicitudes en plazo de entrega de información y se realizaron 3 reiteraciones.

Tabla 10. Inspecciones Documentales

Requerimientos	16	
Respuestas	12	75%
Extemporáneas	2	13%
Reiteraciones	2	13%

Diagnóstico Terminales de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera: Durante el año 2021 se programó y ejecutó un ciclo de inspecciones, con el fin de realizar seguimiento al avance de los planes de acciones de mejora aportados por cada uno de los supervisados,

Cobertura visitas de inspección: A corte 31 de diciembre, se llevaron a cabo visitas de inspección a treinta y dos (32) infraestructuras que representan el 64% del total de infraestructuras de TTTAPC, en cumplimiento de la programación prevista en el Plan General de Supervisión, ubicada en treinta (30) ciudades en dieciocho (18) departamentos y así poder evidenciar las condiciones de servicio de la infraestructura de los TTTAPC.

Para el 2021, se evidenció que cuatro (4) infraestructuras se encuentran dentro de la categoría de Alerta, igualmente se detectó que el cumplimiento de veintidós (22) de treinta y dos (32) infraestructuras inspeccionadas, (69%), fue inferior al del ciclo anterior -2019-.

En lo corrido del año 2021 se han requerido al 100% de las infraestructuras visitadas planes de acciones de mejora.

Tabla 11. Requerimientos infraestructuras visitadas

	Nro. Infraestructuras	Porcentaje
Infraestructuras	32	100%
Requeridos	32	100%
Respuesta	22	68%

Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura – Supertransporte

Las inspecciones se dividieron de la siguiente manera:

Inspecciones Objetivas – Presenciales: Se realizaron Inspecciones objetivas a 28 Infraestructuras Habilitadas como Terminales de Transporte Terrestre de Pasajeros por carretera, en donde derivado de cada inspección se solicitó mediante requerimiento plan de acciones de mejora, obteniendo que 22 Infraestructuras dieron respuesta, 4 se encuentran en tiempo de respuesta y 2 no remitieron respuesta

Inspecciones Objetivas – Remotas: Se realizaron Inspecciones objetivas - Remotas a 4 Infraestructuras Habilitadas como Terminales de Transporte Terrestre de Pasajeros por carretera, teniendo en cuenta el tema presupuestal presentado al final del año. Los requerimientos de plan de acciones de mejora se encuentran en termino de solicitud.

INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS: Dentro de las acciones desarrolladas por la Delegatura de Concesiones e Infraestructura, se realizaron las siguientes actuaciones:

Tabla 12. Gestión Investigaciones Administrativas

GESTION INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS - 2021		
Etapas	Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura	Despacho del Superintendente Delegado
Averiguaciones Preliminares	68	0
NO PROCEDE INVESTIGACION	4	0
ABRE INVESTIGACIÓN	93	0
ABRE PERIODO PROBATORIO	25	0
CORRE TRASLADO PRUEBAS A ALEGATOS DE CONCLUSION	78	7
FALLOS ARCHIVO	13	24
FALLOS SANCIÓN	63	5
RECURSOS DE REPOSICION RESUELTOS		
RESUELVE RECURSO REVOCA Y ARCHIVA	0	0
RESUELVE RECURSO CONFIRMANDO SANCION- CONCEDE APELACION	2	2
RESUELVE RECURSO MODIFICANDO SANCION-NO CONCEDE APELACION	1	0
RESUELVE RECURSOS RECHAZANDO REPOSICION Y APELACION	1	0
SE CONCEDE RECURSO DE APELACION	1	0
RECURSOS DE APELACION RESUELTOS		
RESUELVE APELACION - CONFIRMA SANCIÓN	0	4
REVOCATORIAS DIRECTAS RESUELTAS		
RESUELVE REVOCATORIA DIRECTA	1	1
OTROS PROYECTOS ENVIANDOS A NOTIFICAR		
CORRIGE APERTURA	0	0
POR LA CUAL SE SUSPENDE UNA DILIGENCIA DE RECEPCIÓN DE TESTIMONIOS Y SE FIJA NUEVA FECHA PARA REALIZARLA	1	0
POR LA CUAL SE CORRIGE UN ERROR DE DIGITACIÓN	2	0
POR LA CUAL SE RESUELVE UNA SOLICITUD- CONTINUAR CON EL ADELANTAMIENTO DEL PERIODO PROBATORIO QUE TRANSCURRE EN LA	1	0
POR LA CUAL SE CONCEDE NUEVO TERMINO PARA PRESENTAR DESCARGOS	4	0
POR LA CUAL SE DEJA SIN VALOR NI EFECTO UN ACTO ADMINISTRATIVO	1	0
POR LA CUAL SE ORDENA REALIZAR NUEVAMENTE LA NOTIFICACIÓN DE UN ACTO ADMINISTRATIVO DE CARÁCTER PARTICULAR	2	0
TOTALES GESTION 2021	293	43

Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura – Supertransporte

Informalidad y Legalidad - 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, esta administración debe cumplir con lo exigido en el RAC 14.

Durante la presente vigencia, se llevaron a cabo cinco (5) mesas de trabajo, cuatro (4) visitas de inspección general, un 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 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 No Habilitados), se realizaron veintitrés (23) requerimientos a igual número de Alcaldías, mediante los cuales se les 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 dieron respuesta diecisiete (17) los restantes se les realizara un requerimiento de reiteración.

Participación Ciudadana

Chat Interactivo - Facebook Live - Tema principal: Accesibilidad e Inclusión en la infraestructura del transporte. Infraestructura del transporte -Terminales de Transporte Terrestre, Aeropuertos, Carreteras Concesionadas- este Facebook Live buscó generar un espacio de participación ciudadana dentro de los grupos de valor de la entidad, incluyendo a las Interventorías de la Infraestructura de Transporte.

Este espacio contó con la participación de cuatrocientos veintiocho (428) espectadores que aportaron experiencias relacionadas con la infraestructura de transporte accesible e incluyente, sus avances y proyecciones en Colombia, y permitió comunicar cómo la Superintendencia promueve el cumplimiento de la normatividad vigente en Colombia para la accesibilidad e inclusión de acuerdo con la Ley 1811 de 2016.

Reuniones con la ciudadanía, supervisado y organizaciones cívicas: Se realizaron cuarenta y cuatro (44) mesas de trabajo en las que asistieron, supervisados, autoridades, agremiaciones y funcionarios de la Supertransporte, en las cuales se desarrollaron, entre otros, los siguientes temas:

- Definición de variables, indicadores e índices que permitan determinar patrones de sucesos que afectan la calidad de la prestación del servicio público de transporte, con el propósito de realizar una supervisión objetiva y societaria que facilite la supervisión de la prestación del servicio público de transporte.
- Avances en la implementación de las Normas Técnicas Colombianas para la infraestructura de transporte concesionado y reinducción en el tema de accesibilidad a la infraestructura de transporte en el marco del cumplimiento de la Ley 1618 de 2013 y Decreto 1660 de 2003.
- Cumplimiento normativo, refuerzo al monitoreo y control de sectores críticos de accidentalidad.
- Campañas educativas a usuarios de la vía
- Promoción de la formalización administrativa de la infraestructura aeroportuaria a cargo de entes territoriales.
- Divulgación de políticas de seguridad con autoridades, entre ellos la DITRA.
- Fortalecimiento de acciones y demás gestiones tendientes a obtener la restitución de las zonas de derecho de vía y preservación del buen uso de estas.
-

Tabla 13. Total Mesas de Trabajo 2021

TIPO DE MESA	CANTIDAD
Autoridades	15
Funcionarios	90
Vigilados / Accesibilidad	13
Formalización de Aeródromos	8
Vigilados / Sectores Críticos	8
Total	134

**Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura - Supertransporte*

Gestión PQRS: Al 31 de diciembre de 2021 se recibieron 1.499 PQRS y se dio respuesta a un total 1.085.

2.3. Supervisión en aspectos portuarios y marítimos.

Actividades de promoción y prevención.

En el desarrollo de esta actividad, durante el 2021 la Delegatura de Puertos adelantó las siguientes actividades de promoción y prevención:

- Elaboración de documentos diagnósticos de Ayapel, Muelle la Bodeguita y Embalse de Amaní.
- 03 capacitaciones con Sociedades Portuarias para el manejo del aplicativo SASPRO para el seguimiento del comportamiento del COVID-19 en las Terminales Portuarias.
- 09 reuniones de la mesa de trabajo permanente con gremios y empresas de transporte de carga terrestre, y otras entidades del gobierno como Ministerio de Transporte y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el fin de mejorar el funcionamiento de la cadena logística de comercio exterior.
- 04 reuniones de la mesa de trabajo en asuntos portuarios con cruzada camionera.
- Reuniones de contingencia con los representantes de las Terminales Portuarias públicas y privadas del País, así como con otros actores de la cadena logística, a efectos de conocer el nivel general de afectación de las operaciones de comercio exterior en el contexto del paro nacional.
- El evento “*La Actividad Portuaria: Un Activo Estratégico Nacional*”, marco legal que reglamenta las actividades portuarias, realizado en 3 sesiones.
- Una capacitación sobre el Código de Navegación Fluvial - Ley 1242 de 2008.
- Una Capacitación sobre las competencias de la Superintendencia de Transporte en la supervisión de las empresas de transporte marítimo.
- Una Capacitación sobre la habilitación y permiso de operación de Empresas de Transporte Fluvial.
- Una capacitación sobre el Manejo de Mercancías Peligrosas.
- Una capacitación sobre el Manual de Embarcaciones Menores.
- Una Capacitación sobre la Responsabilidad de las Instalaciones Portuarias en el cargue de información en el Sistema Nacional de Supervisión al Transporte – VIGIA.
- Una Capacitación sobre el Manual de Embarcaciones Mayores.
- Una Capacitación sobre el trámite para la solicitud de concesiones portuarias en el modo fluvial.
- Una Capacitación sobre las tarifas aplicables al transporte fluvial de pasajeros.
- Ejercicios de evaluación del nivel de formalización de 24 empresas de transporte fluvial, tomando como referencia la metodología del Consejo Privado de Competitividad, adaptada para los fines de la entidad.

Aproximadamente se capacitaron alrededor de 910 personas.

VISITAS DE INSPECCIÓN: En el 2021, se adelantaron 51 visitas del Plan General de Supervisión, 797 visitas del plan de actividades permanentes en puertos y 22 visitas extraordinarias a zonas portuarias (Buenaventura, Cartagena, Santa Marta y Ciénaga y San Andrés y Providencia) y dentro del marco de un plan piloto para aumentar su presencia regional en las Instalaciones Portuarias del país con mayores volúmenes de operación 797 visitas

Se adelantaron 8 operativos en el marco de la campaña *PP + Transporte Marítimo y Fluvial + Formalización* enfocando este ejercicio en el acompañamiento a muelles turísticos marítimos en la temporada de vacaciones de fin de año 2021, cuyo objetivo principal consistió, en realizar operativo de Inspección, promoción y prevención, verificando las condiciones de seguridad portuaria, validando la venta de tiquetes, condiciones del muelle, orden de salida, atención a los usuarios y acceso a personas en condiciones de discapacidad Para este ejercicio se contó con el acompañamiento de la Dirección General Marítima - DIMAR, la cual validó condiciones técnicas de las embarcaciones. Es así como estos 8 operativos arrojaron 797 visitas.

Medidas Frente Al Covid-19.: En el año 2021, con el fin de mejorar el proceso de reporte, utilizando las tecnologías de la información, desarrolló un aplicativo web (SASPRO – Sistema De Autogestión y Seguimiento de Protocolos) mediante el cual se realiza el reporte de manera obligatoria, en donde se coordinaron 3 socializaciones (29 de marzo, 19 de abril y 22 de abril).

Fichas Técnicas.: Con el fin de implementar la supervisión inteligente en los puertos, se realizaron las “fichas técnicas” de 99 instalaciones portuarias (para instalaciones portuarias que se encuentran en

construcción, construcción y operación, en reversión, operando, no operando, recuperación ZUP y suspendido) en las que de forma precisa se describe información general: Ubicación, Estado, Contacto, Longitud, Latitud, Tipo de servicio, Nit, Representante legal, Información de contrato de concesión, Acceso directo a páginas de las demás entidades, Tarifas (Link), Canal de Acceso, Servicios a la nave, Servicios prestados a la carga, Infraestructura, Equipamiento, Eficiencia Portuaria, Estadísticas Tráfico Portuario

Atención de quejas de gremios, empresas de Transporte de carga y transportadores independientes.

Durante el año 2021, se adelantaron 9 reuniones de la mesa de trabajo permanente con Gremios y Empresas de Transporte de Carga y Transportadores independientes, en las cuales se abordaron 9 temáticas que permitieron un seguimiento al portal integrado COMPAS Cascajal y Aguadulce, cargue de carga suelta (Cita a través del correo electrónico que se contesta el día siguiente) en SPRBUN, servicio al cliente en SPRBUN - Deficiente comunicación.

Entre marzo y octubre de 2021, se participó en 18 mesas de trabajo instaladas por la Delegatura de Tránsito y Transporte con Cruzada Camionera, para tratar temas que impactan al gremio camionero. Sin embargo, a partir de noviembre, se instalaron 4 mesas con el mencionado gremio camionero, en las cuales se abordaron los siguientes temas: *i)* comportamiento de las citas, *ii)* irregularidades con los procedimientos de enrolamiento (revisión de la seguridad social), *iii)* aspectos relativos a la Seguridad Social de los conductores, *iv)* presunta mafia en la venta de combustible en inmediaciones a la Sociedad Portuaria de Puerto Brisa. y acciones adelantadas por la Delegatura de Puertos con respecto a la Sociedad Portuaria Puerto Brisa.

Medidas frente al paro nacional 2021. Debido a la prolongación del Paro Nacional las operaciones portuarias se vieron afectadas en mayor o menor medida según la Zona Portuaria, lo cual llevó a desplegar un trabajo articulado entre los Ministerios de Comercio, Industria y Turismo, y Transporte, y sus diferentes entidades adscritas, tendiente a monitorear el nivel de afectación sobre las operaciones de comercio exterior, y a plantear los mejores cursos de acción posibles para descongestionar la carga represada, particularmente en las Terminales Portuarias de Buenaventura y, del mismo modo reactivar parcialmente las operaciones de comercio exterior.

Fruto de la reunión se acordó crear un canal para compartir información durante la contingencia, a efectos de mantener una dinámica de coordinación permanente y expedita. En consecuencia, el 02 de mayo de 2021, desde la Delegatura de Puertos se creó un grupo en WhatsApp denominado “*Situación Puertos-ST*” con los representantes de las Terminales Portuarias del País, como herramienta para divulgar información en doble vía y conocer las novedades que cada instalación portuaria presenta.

Por otra parte, durante los días subsiguientes a la reunión, se monitoreó las afectaciones en las operaciones portuarias del país, como consecuencia de las movilizaciones y los bloqueos que se vienen presentando, en particular en la Zona Portuaria de Buenaventura al ser esta la más afectada. Como metodología de recolección de información, se diseñó un formulario en Microsoft Forms cuyas preguntas fueron pensadas para conocer en detalle la carga represada en las Terminales Portuarias con mayor afectación.

Revisión Contratos de Concesión. Se revisaron 99 contratos de concesión portuaria que tienen las sociedades portuarias con las entidades: Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) y Cormagdalena; y consolidación de información.

Con base en lo anterior, se logró consolidar la información de los 99 contratos de concesión cumpliendo de esta forma con el 100% de esta labor.

Avances realizados negociación con puerto de Rotterdam.: Se realizaron diferentes reuniones con el fin de establecer cursos de acción para la configuración en el país de un Port Community System. Finalmente, con el fin de impulsar la creación del Port Community System, el DNP contrató a una consultoría, la cual, el 14 de diciembre del presente año, hizo entrega de socialización de la fase 3 del estudio denominado “definición de una hoja de ruta para la conformación de las comunidades portuarias y sistemas de comunidad portuaria en Colombia” para definir rutas para el Port Community System en Colombia.

Visor Geográfico Infraestructura Portuaria: En el transcurso del año 2021 se realizó la georreferenciación y descripción de los puertos concesionados operativos (80 en total). Se creó la capa de información geográfica de tipo punto actualizando la localización en grados decimales corregidos contra imágenes satelitales de cada uno.

La capa de información ha sido dispuesta en la plataforma *Chamaeleon* con el fin de integrarla al visor geográfico de la Delegatura de Puertos.

Tablero de control análisis registros módulo Inside Rndc. Teniendo en cuentas los lineamientos de la Resolución 20213040005875 “reglamenta las condiciones, criterios técnicos y la metodología para el reporte de la información del sistema de Información Enturnamiento Portuario en el módulo INSIDE del sistema de información del Registro Nacional de Despachos de Carga- RNDC” y con el fin de poder desarrollar análisis en tiempo real, se implementó una versión inicial del visor del comportamiento de citas en Puertos. Este permite verificar los datos generales de la cantidad de citas asignadas y sus diferentes estados (Usado, Canceladas, Incumplidas, Anuladas y Recién Asignadas)

Trámite Registro de Operador Portuario. Los aspectos más importantes relacionados con el proceso de registro de operación portuaria:

- En el año 2021, se recibieron 154 solicitudes de registro de operador portuario, lo cual corresponde a un incremento importante en relación con los años anteriores (2015: 69; 2016: 28; 2017: 4; 2018: 8; 2019: 10; 2020: 19).
- Revisiones de información para el Registro de Operador Portuario realizadas en diciembre corte al 23 de diciembre: 59. Total, Revisiones acumuladas 2021: 494.
- Aprobaciones de información para registro de operador portuario en diciembre: 24. Total, aprobados por información acumulados en 2021: 159.
- Pendientes de revisión al 23 de diciembre: 15.
- Pendientes de aprobación por paz y salvo al 23 de diciembre: 25 (Inspectorate Colombia del 2017).
- Total, aprobados año 2021 con corte a 23 de dic: 131 (Tres (3) OPM han obtenido su aprobación dos veces en 2021).

ASPECTOS FLUVIALES.

Operativos de inspección: Durante los meses de enero a 24 de diciembre de 2021 se llevaron a cabo 99 operativos de inspección en 24 departamentos del país, los mencionados operativos se realizaron en el marco de ejecución del Plan de Infraestructura no Concesionada y la campaña *PP + Transporte Marítimo y Fluvial + Formalización*

Gráfica 5. Número de Operativos de Inspección por Departamento.



Fuente: Delegatura de Puertos – Superintendencia de Transporte.

Operativos de inspección de semana santa: Durante la semana del 29 de marzo al 4 de abril, se realizaron 8 operativos, que tuvieron como objetivos de acuerdo con el cuerpo acuático, levantar información relacionada con las condiciones de la infraestructura y la prestación del servicio de transporte fluvial de pasajeros, turístico, escolar y de carga en el embalse y realizar operativo de Inspección y promoción y prevención en marco de la campaña PP +Transporte Marítimo y Fluvial +Formalización.

Actividades Desarrolladas.

- Verificación del número de zarpes y usuarios movilizados en cada una de las zonas visitadas.
- Verificación de los elementos de seguridad de las embarcaciones.
- Verificación de patentes y licencias de tripulantes.
- Verificación de habilitaciones y permisos de operación de las empresas.
- Socialización de aspectos de seguridad en el transporte fluvial.

Operativos de inspección de levantamiento de información de infraestructura no concesionada.

47 de los operativos de inspección realizados durante el año, tuvieron como objetivo “Levantar información relacionada con las condiciones de la infraestructura y la operación portuaria marítima en el municipio.”

Visor geográfico de infraestructura no concesionada. Como resultado de los 173 operativos de inspección realizados con el objetivo de levantar información de la infraestructura no concesionada del país durante 2020 y 2021, se llevó a cabo la consolidación de la información y publicación de 517 puntos, cuyo lanzamiento fue el 21 de octubre de 2021

El visor geográfico fue reconocido como buena práctica de la función pública en el programa “Magazine Sirvo a mi País 100” del 16 de noviembre de 2021, fue noticia en el portal portuario de Chile el 23 de octubre de 2021.

A 23 de noviembre de 2021, el visor geográfico registró 1159 visitas.

Con el fin de facilitar la consulta y administración del visor geográfico de infraestructura no concesionada marítima y fluvial se creó el instructivo de uso del visor geográfico de infraestructura no concesionada.

Operativos De Inspección Del “Pasaporte Fluvial Por Colombia 2021”

Con el objetivo de “realizar operativo de Inspección y promoción y prevención en marco de la campaña PP +Transporte Marítimo y Fluvial +Formalización” y “realizar operativo de inspección y seguimiento a los

hallazgos evidenciados en operativos anteriores” se llevaron a cabo 32 operativos de inspección en 16 puntos de prestación del servicio de transporte fluvial en los meses de agosto y octubre de 2021, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 14. Número de Empresas Identificadas.

Operativos Agosto	Operativos Octubre	Total Empresas
90	94	98

Fuente: Delegatura de Puertos – Superintendencia de Transporte

PASAPORTE FLUVIAL POR COLOMBIA 2021.

El “Pasaporte Fluvial por Colombia 2021” es una herramienta que tiene como objetivo “Promover a las empresas de transporte fluvial que cumplen con las condiciones de habilitación, seguridad y registro de información en VIGIA, para la prestación del servicio”.



¿Cómo se llevó a cabo la estrategia?

Para la vigencia 2021 la estrategia estuvo enfocada en noventa y ocho (98) empresas de transporte fluvial de dieciséis (16) puntos considerados con mayor afluencia, cuya actividad se presta en embarcaciones menores, esto es, con capacidad transportadora inferior a 25 toneladas.

- Se llevaron a cabo 32 operativos de inspección en los puntos priorizados, los cuales fueron realizados en los meses de agosto y octubre de 2021, donde se verificaron los siguientes componentes: (1) Habilitación y Permiso de Operación (2) Elementos de Seguridad de las embarcaciones, de acuerdo con lo establecido en el manual de embarcaciones menores
- Se realizó la verificación del registro de información realizado por cada una de las empresas en el Sistema Nacional de Supervisión al Transporte – VIGIA
- En el mes de septiembre se emitieron 90 requerimientos a las empresas de transporte fluvial, con el objetivo de informar los hallazgos encontrados y la invitación a superarlos para el mes de octubre del mismo año.
- Se realizó comunicación telefónica con 71 empresas priorizadas por contar con habilitación y permiso de operación.
- Se realizaron reuniones virtuales con 5 empresas que solicitaron orientación en el registro de información en VIGIA.
- En los meses de noviembre y diciembre se emitieron 97 comunicaciones a las empresas de transporte fluvial, informando los resultados de la estrategia realizada e invitando a continuar mejorando en las condiciones de prestación del servicio.

De los componentes mencionados, se encontró que, con respecto a los operativos de inspección desarrollados en el mes de agosto, para el mes de octubre todos los aspectos sujetos a verificación tuvieron una variación positiva, lo que indica el propósito de las empresas transportadoras por mejorar las condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios.

LANZAMIENTO DEL PASAPORTE FLUVIAL POR COLOMBIA 2021. El 17 de diciembre de 2021 se llevó a cabo el lanzamiento del Pasaporte Fluvial por Colombia, el cual fue reconocida en varios medios de divulgación masiva en el país.

LANZAMIENTO DE LA “GUÍA DE FORMALIZACIÓN PARA PRESTAR DE FORMA PRÁCTICA Y SEGURA EL SERVICIO DE TRANSPORTE FLUVIAL”. El 28 de octubre de 2021 se llevó a cabo el lanzamiento de la “Guía de Formalización para prestar de forma Práctica y Segura el Servicio de Transporte Fluvial” mediante Facebook Live y se contó con la participación de la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional y el Viceministerio de Transporte.

Plan General De Capacitación De Puertos – Modo Fluvial

Durante los meses de julio a diciembre se llevó a cabo el Plan General de Capacitación en el modo fluvial, el cual se desarrollaron diferentes temas como normas de transporte aplicables al modo fluvial, como Código de Navegación Fluvial – Ley 1242 de 2008, Habilitación y Permiso de Operación de Empresas de Transporte Fluvial, Manual de Embarcaciones Menores, Manual de Embarcaciones Menores Mayores, entre otras

REUNIONES CON ENTIDADES Y OTROS ACTORES DE INTERÉS: con el fin de establecer procesos de articulación con las entidades del sector y responder a las necesidades presentadas por las empresas vigiladas, se llevaron a cabo diferentes 22 reuniones con empresas o Entidades del transporte fluvial

Actualización de la base de datos de vigilados – empresas de transporte fluvial (etf) Con el fin de actualizar la base de datos de las empresas de transporte fluvial registradas en VIGIA, se llevaron a cabo diferentes acciones para la actualización de la base de datos de ETF.

Trámite De Accidentes Fluviales. Durante el primer semestre del año se obtuvo conocimiento de 16 accidentes fluviales, de los cuales se realizaron 20 trámites, acorde con la descripción del trámite

Actualización Normativa.

Se realizó la actualización de normas vigentes en el modo fluvial y se puso a disposición del equipo de la Delegatura de Puertos el contenido de cada una de ellas

Otras Actividades Realizadas – Equipo Fluvial. Artículo Colombia Potencia Fluvial: con la presentación del artículo de reflexión “Ríos de Colombia como Sujetos de Derechos: Implicaciones y Retos Institucionales” del Proyecto Editorial del Departamento Armada Nacional como producto de investigación, “*Colombia como Potencia Fluvial*”, con sello editorial de la Escuela Superior de Guerra “General Rafael Reyes Prieto”.

Caracterización Fluvial: Se llevó a cabo la caracterización fluvial de 30 departamentos del país como resultados de los operativos de levantamiento de información llevados a cabo durante 2020 y 2021.

ASPECTOS ESTADÍSTICOS.

Boletín Portuario. En la vigencia del año 2021 se publicaron diez (10) Boletines de Tráfico Portuario en una periodicidad trimestralmente, así: año 2020, I trimestre de 2021; I semestre de 2021 y enero a septiembre de 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.

Indicadores de Eficiencia Portuaria: Teniendo en cuenta la importancia de los indicadores portuarios, se han presentado cuatro (4) informes de Indicadores de Eficiencia Portuaria, así: año 2020, I trimestre de 2021, II trimestre de 2021 y III trimestre de 2021, en la cual se presentan 8 indicadores para las dos primeras interfases operativas de las tres establecidas para un puerto típico: Indicadores en la interfase buque – puerto y los Indicadores en la interfase de la operación portuaria.

Por otra parte, es de mencionar que, durante el segundo semestre del año 2021, como cumplimiento de la acción 2.9 del CONPES 3982 “*Política Nacional Logística*”, se realizaron 11 mesas de trabajo con

profesionales de la delegatura de puertos, para el análisis de los indicadores propuestos en el Estudio de capacidad y demanda portuaria contratado por DNP, los establecidos en el módulo SIGT de VIGIA de la Superintendencia de Transporte y la herramienta INSIDE del Ministerio de Transporte. Como resultado del ejercicio se relaciona la nueva batería de indicadores de eficiencia operacional y capacidad portuaria que la Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Puertos de la Superintendencia de Transporte.

PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD ANDINA - SUBGRUPO DE EXPERTOS GUBERNAMENTALES EN ESTADÍSTICAS DE TRANSPORTE ACUÁTICO DE LA COMUNIDAD ANDINA.

Participación en reuniones bajo la modalidad de videoconferencia: Durante el año 2021, se llevaron a cabo bajo la modalidad de videoconferencia, un total de 3 reuniones de Expertos Gubernamentales en Estadísticas de Transporte Acuático, Subgrupo del Comité Andino de Estadísticas, organizada por la Secretaría General de la Comunidad Andina (SGCAN). Las reuniones contaron con la participación de representantes de Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y la Secretaría General.

PROYECTO: “IMPLEMENTACIÓN PROCESO DE ESTADÍSTICA DE TRÁFICO PORTUARIO”. De acuerdo con el SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE OFERTA Y DEMANDA ESTADÍSTICA (SICODE) del SEN², la Superintendencia de Transporte tiene a cargo las ESTADÍSTICAS DE MOVIMIENTO DE CARGA POR TRÁFICO PORTUARIO EN COLOMBIA con la finalidad de generar información estadística relacionada con el movimiento de carga en puertos colombianos y el tráfico portuario registrado en el país.

Para la vigencia del año 2021 la Delegatura de Puertos llevo a cabo el proyecto para la **Implementación del Proceso Estadístico de Tráfico Portuario**, desarrollando actividades relevantes para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000, entre las cuales se resaltan:

- Preparación de documentos técnicos y metodológicos elaborados para el cumplimiento técnico y operativo relacionado con las fases de detección y análisis de necesidades, diseño, construcción, recolección y acopio, procesamiento, análisis y difusión.
- Entrenamiento a los funcionarios de la delegatura de puertos, oficina de planeación y Oficina TICs en la preparación para atender la evaluación de la NTC PE 1000:2020. Es de mencionar, que para cada una de las sesiones se cuenta con las ayudas de memoria, actas de reunión y listados de asistencia.
- Confirmación de necesidades con usuarios estratégicos con objeto de *Revisar y confirmar los requerimientos de información del sector transporte respecto al movimiento de tráfico portuario, que permita establecer un alcance temático para la medición de este.*

Se llevaron a cabo 3 mesas de trabajo contando con la participación de entidades tales como: DIMAR, CORMAGDALENA, ANI, MINTRANSPORTE, DNP, ANDI, Universidad de los Andes, Defencarga, Cámara Colombiana de la Infraestructura, Colfecar.

ASPECTOS SUBJETIVOS.

INFORMACION EN PROCESO, PENDIENTE DE VALIDACION O SOLICITUD ANULACION. 66 vigilados no han culminado el cargue de la información subjetiva de la vigencia 2020, de los cuales se realizó gestión en coordinación con la Oficina Tics, logrando que 55 vigilados culminaran exitosamente el cargue de la información subjetiva de la vigencia 2020, quedando aún pendientes 11 vigilados.

² <https://inventariosen.dane.gov.co/ooee/ooee/2/>

INFORMACION ESTADO DE ENTREGA SIN PROGRAMACION - EN BLANCO: Se identificaron que 108 vigilados se encuentran sin programación de entrega de información subjetiva de la vigencia 2020, por lo cual se encuentran en estado “EN BLANCO”, a los cuales se realizaron acciones para poder continuar con el trámite.

INFORMACION REPORTADA. 418 vigilados que corresponde al 38.17%, reportaron información de carácter subjetivo de la vigencia 2020, clasificados por Grupo NIIF 1 = 62, Grupo NIIF 2 = 268, Grupo NIIF 3 = 88; de éstos 96 vigilados realizaron la entrega extemporáneamente, después del plazo establecido en la Resolución No. 2331 del 07 de abril del 2021, por lo cual se dio traslado a la Dirección de investigaciones mediante memorando No. 20216300039393 de fecha 09 de junio de 2021.

INFORMACION NO REPORTADA: 504 vigilados que corresponde al 46% del total, no reportaron información subjetiva de la vigencia 2020, por lo cual la Dirección de Promoción y Prevención dio traslado a la Dirección de Investigaciones por los presuntos incumplimientos a lo establecido en la Resolución No. 2331 del 07/04/2021, mediante memorando No. 20216300042733 del 21/06/2021, reportando 499 vigilados toda vez que, según análisis y revisión efectuada, 5 vigilados no debían realizar reporte de información vigencia 2020.

OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

Asistencia a tres (3) asambleas de accionistas de sociedades Portuarios del país

Desde la Dirección De Investigaciones de Puertos En el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021 se han expedido los siguientes actos administrativos:

Tabla 15. Actos administrativos

	Delegatura de Puertos		
	APERTURA 2021	DECISIONES 2021	
		ARCHIVA	SANCIONA
TEMA SUBJETIVO	0	0	0
VIOLACION A LA NORMATIVIDAD FLUVIAL	0	18	15
VIOLACION A LA NORMATIVIDAD PORTUARIA	0	5	4
TEMA SOCIETARIO	0	0	0
	0	23	19
			42

Fuente: Dirección de investigaciones de Puertos – Superintendencia de Transporte

Tabla 16. Medidas administrativas – decisiones 2021

	Dirección de Investigaciones de Puertos			
	MEDIDAS ADMINISTRATIVAS	APERTURA 2021	DECISIONES 2021	
			ARCHIVA	SANCIONA
TEMA SUBJETIVO	0	357	25	87
VIOLACION A LA NORMATIVIDAD FLUVIAL	4	6	13	9
VIOLACION A LA NORMATIVIDAD PORTUARIA	0	9	1	2
TEMA SOCIETARIO	0	1	0	0
	4	373	39	98
				137

Fuente: Dirección de investigaciones de Puertos – Superintendencia de Transporte

Asu vez, de los actos administrativos sancionatorios por cada dependencia, se presenta la relación de las sanciones que quedaron en firme para la vigencia 2021.

Tabla 17. Sanciones en firme 2021

Delegatura de Puertos		Dirección de Investigaciones de Puertos	
SANCIONES EN FIRME		SANCIONES EN FIRME	
TEMA SUBJETIVO	0	TEMA SUBJETIVO	71
VIOLACIÓN A LA NORMATIVIDAD FLUVIAL	9	VIOLACION A LA NORMATIVIDAD FLUVIAL	6
VIOLACIÓN A LA NORMATIVIDAD PORTUARIA	0	VIOLACION A LA NORMATIVIDAD PORTUARIA	2
TEMA SOCIETARIO	0	TEMA SOCIETARIO	0
	9		79

Fuente: Dirección de investigaciones de Puertos – Superintendencia de Transporte

Multas impuestas en la vigencia del 2021 por dependencia así:

Delegatura de Puertos		Dirección de investigaciones	
ENERO	\$ 2.213.151	ENERO	\$ -
FEBRERO	\$ 2.213.151	FEBRERO	\$ -
MARZO	\$ 3.775.635	MARZO	\$ 4.426.302
ABRIL	\$ 124.042.942	ABRIL	\$ 254.345.087
MAYO	\$ -	MAYO	\$ 194.780.451
JUNIO	\$ 1.891.964.125	JUNIO	\$ 10.997.157
JULIO	\$ 389.104.997	JULIO	\$ 798.868.843
AGOSTO	\$ 20.025.836	AGOSTO	\$ 2.447.191.437
SEPTIEMBRE	\$ 729.752.790	SEPTIEMBRE	\$ 3.679.111
OCTUBRE	\$ 3.906.150	OCTUBRE	\$ 15.262.429
NOVIEMBRE	\$ 9.410.440.119	NOVIEMBRE	\$ 781.242
DICIEMBRE	\$ -	DICIEMBRE	\$ -
TOTAL AÑO	\$ 12.577.438.896	TOTAL AÑO	\$ 3.730.332.059

Fuente: Dirección de investigaciones de Puertos – Superintendencia de Transporte

Actuaciones administrativas destacadas que se llevaron a cabo en el marco del proceso de control en la Delegatura de Puertos Estos casos se destacan por su relevancia para los efectos del presente informe.

- Caso PETROBRAS COLOMBIA COMBUSTIBLES S.A. (subjetivo)
- Caso SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE BARRANQUILLA S.A. (accidente)
- Caso SUPPORT OF LOGISTICS MARINE OFFSHORE S.A. (subjetivo)
- Caso EXPRESO SAN JUAN LTDA (Transporte fluvial)
- Caso TRANSPORTADORA SAN PABLO LIMITADA (Transporte fluvial)
- Caso SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A. – TC BUEN S.A. (Pérdida de contenedores)
- Caso ALCALDÍA MUNICIPAL DE PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA ISLAS (orden administrativa)
- Caso ALCALDÍA MUNICIPAL DE PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA ISLAS, el operador portuario SAI TUGS S.A.S. y la empresa INVERSIONES ONE PIECE S.A.S. (Operación muelle de Providencia)
- Caso OCEANOS S.A. (Utilización de zona no concesionada)
- Caso SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE CARTAGENA S.A Y SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE CARTAGENA S.A. (Caso IMPALA)
- Caso SAN ANDRÉS PORT SOCIETY S.A Y HOWARD Y CIA S EN C.S. (Grúa American Sky Horse)
- Caso SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE BUENAVENTURA S.A. (Navis N-4)

- Caso SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE BARRANQUILLA S.A. -SPRB (escáneres)
- Caso SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE BUENAVENTURA S.A.- SPRBUN (escáneres)
- Caso SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A. – TC BUEN S.A. (escáneres)
- Caso SOCIEDAD PUERTO INDUSTRIAL AGUADULCE S.A. (escáneres)

2.4. Tránsito y Transporte Terrestre.

La Dirección de Investigaciones de tránsito y transporte Terrestre DITT de acuerdo con las funciones encomendadas por el Decreto 2409 de 2015 y demás concordantes, desarrolla su labor conforme a las siguientes acciones: *i)* inmovilizaciones, *ii)* IUIT, *iii)* Investigación (aperturas), *iv)* etapa probatoria, *v)* alegatos, *vi)* decisión de fondo (sanciones/archivo), *vii)* decisión de fondo (fallos verbales), *viii)* recursos de reposición, *ix)* revocatoria directa.

Conforme a las acciones descritas esta Dirección para el año 2021, realizó la siguiente gestión:

1. Investigaciones Administrativas

i) Apertura de investigación: Es de anotar, que, dentro de esta etapa, la Dirección procede con la apertura de investigaciones ya sea por denuncias, de oficio o a solicitud de cualquier persona, emitiendo 452 actos administrativos de apertura en el año 2021, para un total de avance de 100%.

ii) Etapa probatoria: Posterior a la apertura de investigación y presentación de escrito de descargos, la Dirección ya sea a solicitud de parte o de oficio procede a abrir período probatorio. Para el año 2021, abrió periodo probatorio a 154 investigaciones administrativas, de las cuales, conforme al debido proceso y los términos legales, cerró dicha etapa de 96 investigaciones. Es de anotar que de acuerdo con los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011, están en curso del período probatorio 58 investigaciones administrativas. Con un avance de gestión proporcional del 62.3% del total, pero sin que a la fecha se cuente con ninguna actuación vencida de acuerdo con los términos legales.

iii) Alegatos: En lo corrido del año 2021, dentro de esta etapa procesal 96 investigaciones pasaron a periodo de alegatos de conclusión, de los cuales se tramitaron 47 investigaciones. Es de anotar, que de acuerdo con los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011, están en curso para tramitar 49 investigaciones. Con un avance de gestión de 48,9%

iv) Decisión de Fondo: Durante el año 2021, se decidieron 266 investigaciones, de las cuales 232 investigaciones fueron decididas con sanción administrativa y 34 con archivo de investigación.

Cabe resaltar que, debido a la Emergencia, Económica, Social y Ecológica pandemia Coronavirus COVID-19, se suspendieron los términos en curso de todas las actuaciones administrativas de la Entidad, lo cual conllevó la extensión de los términos para decidir de fondo las investigaciones en curso durante el año 2020. De igual manera, por motivo de la misma contingencia, esta Dirección no tramitó fallos de investigación de manera verbal.

v) Recurso de reposición: En lo corrido del año 2021, 148 investigaciones se encuentran en esta etapa procesal, de las cuales se han resuelto el recurso de reposición de 78 investigaciones y de acuerdo con los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011, están en curso para resolver el recurso de reposición 70 investigación administrativa. Con un avance de gestión de 52,7%

vi) Revocatoria Directa: Durante la vigencia del año 2021, los vigilados han presentado 7 solicitudes de revocatoria directa, los cuales se han decidido 3 revocatorios, y 4 están en curso de resolver solicitud de revocatorio. Con un avance de gestión de 57.1%.

2. Inmovilizaciones

En el transcurso del año 2021, los usuarios radicaron ante la Entidad, 3.597 solicitudes para la entrega de los vehículos inmovilizados, de los cuales se tramitaron en su totalidad. Tendiendo así, un avance de gestión de 100%.

3. Informes Únicos de Infracciones al Transporte (IUIT's)

La DITT inició entre otras investigaciones administrativas, con 10.945 Informes Únicos de Infracciones al Transporte – IUIT-, debido a que los mismos se encontraban sin trámite administrativo alguno, esto es, en etapa de averiguación preliminar para determinar si existía mérito o no para iniciar proceso administrativo sancionatorio.

Así mismo se encontraban 17.856 – IUIT – impuestos con ocasión a la resolución 10800 de 2003, esto es, hasta el 19 de septiembre de 2019 fecha en la que se expidió la Resolución 4247 de 2019. En consecuencia, se realizó el correspondiente análisis de fondo respecto de cada uno de los Informes únicos de infracciones al transporte – IUIT-, y para un corte al 31 de diciembre de 2020, se ha archivado un total de 14.364 IUIT faltando 3.492 IUIT por archivar con por concepto del Consejo de Estado.

IUIT impuestos con la Resolución 4247 de 2019: Después del 12 de septiembre de 2019, fecha de expedición de la Resolución 4247 del Ministerio de Transporte y hasta el 30 de junio de 2020, se han radicado 4.048 IUIT que se encuentran pendientes de trámite, esto es, en averiguación preliminar para determinar si existe mérito o no para iniciar proceso administrativo sancionatorio por la presunta violación a las normas del sector transporte.

No obstante, lo anterior, se tiene un aproximado de 25.000 IUIT pendientes por radicar, debido a varias circunstancias (i) la declaratoria de emergencia por el COVID19 que no ha permitido que las Secretarías de Tránsito regionales o locales remitan los IUIT impuestas en las zonas correspondientes, (ii) la falta de personal para dar trámite al cúmulo de IUITs represados, entre otras.

En este sentido, se tiene conocimiento, partiendo de las bases de datos aportadas por el grupo de gestión documental, que además de lo anterior, se encuentran pendientes de radicar, aproximadamente 393 IUIT, debido a varias circunstancias: (i) la declaración del estado de emergencia sanitaria debido al COVID19, y situaciones adyacentes, como distanciamiento social y trabajo a distancia, lo cual ha retrasado el procesamiento documental y conformación de expedientes con los documentos que son remitidos en físico, y (ii) la falta de personal en la Entidad para dar trámite al cúmulo de IUIT's represados, para lo cual incluso se ha dado apoyo desde esta Dirección, entre otras.

En este orden de ideas, con corte a diciembre de 2021, se encontrarían pendientes de trámite, una vez sean procesados por Gestión Documental, aproximadamente 49.452 IUIT, los cuales tienen vocación de hacer parte integral del proceso de investigaciones a cargo de la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre.

En el año 2021 se han recibido 2108 IUITs y se han tramitado 29778 IUITs a la fecha de la siguiente manera: 3670 archivos, 25958 traslados externos y 150 aperturas de investigación

4. Vigilancia Subjetiva

a. Construcción algoritmo en Python para supervisión financiera: Para fortalecer la supervisión inteligente con apoyo en herramientas tecnológicas, la Dirección de Promoción y Prevención 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. Con este algoritmo, se evalúa el 100% del universo de vigilados que reporten la información subjetiva requerida por esta Superintendencia, a fin de que se identifiquen señales de alerta, es decir, posibles situaciones críticas

de orden financiero o administrativo, que le permitan a la Dirección priorizar la supervisión y tomar decisiones mejor informadas sobre las eventuales acciones a seguir.

Con la implementación de esta herramienta se maximiza el proceso de análisis de la información, se minimiza los tiempos, se analiza de forma simultánea varias empresas y se obtiene una descripción detallada de la situación financiera y administrativa 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.

Como resultado, durante la vigencia 2021, se realizó el estudio de la situación financiera con corte a 31 de diciembre de 2019 de 3.718 vigilados, así como el estudio de la situación financiera con corte a 31 de diciembre de 2020 de 4.786 vigilados, de tal forma, que ya se han identificado las empresas que presentan situaciones de alerta.

b. Análisis subjetivo de empresas que presentan situaciones que eventualmente implican

Acompañamiento: Se ha realizado diversas actividades tendientes a advertir una situación crítica de orden jurídico, contable, económico y/o administrativo interno de los sujetos vigilados por la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre, obteniendo como resultado, el inicio de 13 actuaciones administrativas.

5. Vigilancia que requiere un procedimiento especial por parte de la Entidad

1. Registro de contratos y convenios de temporada alta: Con el objetivo de fortalecer y hacer más expedito el proceso de formalización de contratos de temporada alta, la Dirección modificó la forma en que se presentaba la información a la Entidad, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 264 de 2020. Adicionalmente, en virtud de lo dispuesto dicha resolución y en el Decreto 1079 de 2015, la Dirección atendió temporadas altas de la siguiente forma:

- **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 intención 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 intención 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 intención 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 intención de uso de su parque automotor teniendo 308 placas de vehículos sin repetir para transitar en la temporada, para un total de 914 vehículos.

• **Temporada alta fin de año 2021:** 512 empresas celebraron contratos y/o hicieron uso de su parque automotor, 477 de ellas celebraron contrato con 1.025 empresas de transporte especial y estas a su vez tenían 1.787 placas de vehículos sin repetir para transitar en la temporada, 35 empresas informaron sobre la intención de uso de su parque automotor teniendo 527 placas de vehículos sin repetir para transitar en la temporada, para un total de 2.314 vehículos.

2. Conceptos de Sustentabilidad Financiera: La Superintendencia de Transporte, conforme a lo dispuesto en el Decreto 431 de 2017 y 478 de 2021, debe emitir concepto de sustentabilidad financiera al Ministerio de Transporte, respecto de las empresas que presten el servicio en la modalidad de transporte terrestre automotor especial y que soliciten aumentar o fijar la capacidad transportadora ante el ente regulador.

Teniendo en cuenta criterios de eficiencia y la modificación del marco normativo para la emisión de conceptos de sustentabilidad financiera esta Dirección actualizó la guía para realizar este proceso, con el objeto de dar a conocer al vigilado sobre la normatividad, a su vez, adelantó las siguientes acciones:

- 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.

- Con la implementación de la plataforma de interoperabilidad entre la Superintendencia de Transporte y el Ministerio de Transporte, se redujo el tiempo de trámite de conceptos de sustentabilidad financiera de 6 meses a 10 días hábiles, en razón a que anteriormente las solicitudes eran radicadas por medio físico, lo cual implicaba mayor tiempo de envío, traslado y recepción de la documentación. Actualmente, la solicitud y remisión de la documentación se realiza de manera electrónica por las Direcciones Territoriales.

En el año 2021 se recibieron 337 solicitudes a través del aplicativo de trámites y gestión documental, las cuales fueron atendidas en su totalidad dentro del tiempo establecido, con corte al 31 de diciembre del 2021

3. Herramientas de divulgación

Capacitaciones: La Dirección de Promoción y Prevención ha realizado un total de 24 capacitaciones, en las cuales se logró socializar a 1786 personas entre conductores, representantes de las asociaciones gremiales, empresas supervisadas en general. Con estas cuales se busca fomentar la transparencia en el sector, el cumplimiento de la normatividad vigente, pero además brindar una imagen de la Superintendencia amigable al ciudadano, lo que 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.

Guías revisadas y aprobadas pendientes de publicación:

a. Actualización de la Guía SIPLAFT: con la aprobación del texto por parte de UIAF se adelantó el trámite conjunto para el lanzamiento de la guía entre ambas entidades.

b. Actualización de la guía de Sustentabilidad Financiera: la propuesta de actualización surge del desarrollo de una mesa de trabajo llevada a cabo en el mes de agosto de 2021, con el Ministerio de Transporte, en la que nos manifiestan que los conceptos de sustentabilidad financiera deben realizarse a partir del análisis de los documentos establecidos en el artículo 18 del Decreto 431 de 2017.

c. Guía buenas prácticas modalidad pasajeros por carretera

d. Guía buenas prácticas modalidad especial

- e. Guía buenas prácticas modalidad mixta
- f. Guía buenas prácticas modalidad carga

Video clips:

Video de Plan de Cumplimiento a la Normativa: Esta iniciativa surgió con el fin de promocionar el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 3443 de 2016 y reiterado en la Circular 15 de 2020, respecto de la elaboración y remisión de los planes estratégicos de cumplimiento a las normas del sector transporte.

Espacio de diálogo – chat virtual:

La Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte, el día 23 de diciembre de 2021, dispuso un espacio de diálogo a través de un chat virtual para la participación de la ciudadanía en general, en donde se resolvieron todas las inquietudes sobre vigilancia subjetiva, facultades de inspección, vigilancia y control asignadas a la Superintendencia, competencia y dudas en general sobre la normatividad aplicable.

Participación en espacios virtuales con agremiaciones de transportadores de carga:

En el periodo de gestión, la Delegatura de Tránsito y Transporte y la Delegatura de Puertos, generaron espacios virtuales como parte de los mecanismos de respuesta a la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, a fin de conocer las problemáticas de este sector, en relación con las funciones de la Entidad. Estos espacios se realizaron de forma quincenal y/o mensual con los diferentes gremios del servicio público de transporte terrestre automotor de carga.

De esta forma, la Superintendencia de Transporte ha realizado 18 mesas de trabajo con los gremios de propietarios de vehículos de servicio público de transporte terrestre automotor de carga del orden nacional, en las cuales se han tratado, entre otros, los siguientes temas: Protección de Datos, Reglamentación Mercancías, Cobros indebidos sociedades portuarias, Reconocimiento a empresas y Generadores de Carga, Investigación sobre Informalidad, básculas, investigaciones por competencia desleal y prácticas comerciales restrictivas, reunión en conjunto con Migración Colombia, organismos de tránsito, operativos, malas Prácticas empresas contratantes, puertos.

4. Visitas de Promoción y Prevención

a. Cierre de visitas administrativas a empresas de transporte de cable: Se realizaron visitas administrativas a cinco (5) empresas del transporte de cable en donde se verificó información relevante sobre estas y a su vez se solicitó información, la cual fue analizada por servidores de la Delegatura.

b Visitas a empresas de transporte público terrestre automotor especial:

En la vigencia 2021, se realizaron dieciocho (18) visitas de acompañamiento, en las cuales se verificaron las condiciones societarias, operativas y financieras de las empresas. De las visitas realizadas, dieciséis (16) corresponden a visitas Extra Situ, una nueva forma de visitas que se encuentra desarrollando la Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre, en atención a las medidas de distanciamiento implementadas por el Gobierno Nacional, que combina requerimientos previos de información y sesiones virtuales con los vigilados para socializar los aspectos identificados.

Para la selección de empresas visitadas se tuvieron en cuenta quejas recibidas por propietarios de vehículos vinculados a empresas de transporte público terrestre automotor especial, en las cuales se ponía en conocimiento presuntos cobros no autorizados. Las visitas se realizaron con la finalidad de conocer el estado en que se encuentran las empresas de la modalidad, hacer acompañamientos a estas frente al cumplimiento de las normas e implementación de buenas prácticas y verificar el cumplimiento de la Circular Conjunta 20214000491231 del 19 de mayo de 2021.

Cabe señalar, que adicionalmente a las visitas practicadas, la Dirección remitió a 1.876 empresas habilitadas en dicha modalidad, oficio con el fin de propiciar un escenario de equidad entre ésta y los

propietarios de los vehículos, partiendo del principio de la buena fe de que trata el artículo 83 de la Constitución Política de Colombia.

5. Revisión expedientes trasladados por la Dirección de Investigaciones: En su oportunidad, la Dirección recibió 2.124 expedientes devueltos por la Dirección de Investigaciones de la Delegatura de Tránsito y Transporte a través de 36 memorandos. Durante la vigencia 2021, se continuó el cotejo y verificación de cada uno de los memorandos con los expedientes físicos allí relacionados (se verificó uno a uno la foliación y los medios magnéticos) y se levantó el respectivo inventario (FUID).

Los memorandos y expedientes con inconsistencias fueron devueltos para su corrección, a la fecha, se han recibido 2.101 expedientes a conformidad. Con el fin de dar trámite a estos expedientes, al amparo de las funciones asignadas a la Dirección con el Decreto 2409 de 2018, se emitieron 1777 oficios a las empresas de distintas modalidades (carga, especial, pasajeros y mixto) con el fin de recordar e invitar al cumplimiento de la normativa del sector, aplicable a cada modalidad, frente a estos está pendiente la elaboración del memorando para proceder con el posterior archivo de la carpeta.

Los 324 expedientes restantes deben ser revisados con el fin de validar si efectivamente corresponden a visitas de inspección o a otra actividad adelantada por el anterior grupo de Inspección.

6. Operativos a Terminales de Transporte: En el año 2021, se comisionaron y realizaron ochocientos treinta y nueve (839) operativos a las diferentes Terminales de Transporte de Colombia, dentro de los cuales se han inspeccionado un total de 10.754 vehículos, en dichos operativos se realizan 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.

Como acción de **Promoción y Prevención** frente a los informes que resultan de los operativos que se reciben en la Dirección, se realizaron distintos requerimientos a las empresas.

7. Análisis y depuración del universo de vigilados: Una de las principales actividades de la Dirección, consiste en mantener actualizado el registro de vigilados de la Delegatura. Por ello, durante la vigencia 2021, se realizaron las siguientes actividades:

- a. Dentro de las categorías o tipologías de vigilados parametrizadas en el VIGIA se evidenció la necesidad de ajustar algunas de ellas para satisfacer las necesidades de la Delegatura y Superintendencia, lo teniendo en cuenta que dicha categoría no se encontraba habilitada en el sistema y por lo cual, algunos vigilados no han logrado su registro. En este sentido, se envió memorando dirigido a la Oficina de TICs para realizar los ajustes pertinentes y crear la categoría (Memorando No. 20218600028243).
- b. Se realizó requerimiento a la Oficina de la 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)
- c. Derivado de múltiples reuniones con la Oficina de TICs y funcionarios de Confecámaras, se logró un acuerdo para la transmisión de archivos planos de información de las Cámara de Comercio, con el fin de actualizar la información y depurar el universo de vigilados.

d. Con ocasión a las verificaciones realizadas con los archivos planos remitidos por Confecámaras, y la posterior verificación de cada uno de los casos, se remitió un memorando a la Oficina de 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).

e. Se requirió 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 ellas. Esta actividad permitirá categorizar de manera más acertada los vigilados de las modalidades de transporte urbano.

8. 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.

9. Acciones de Supervisión frente al Covid – 19: Durante la emergencia sanitaria, la Dirección de Promoción y Prevención desarrolló las siguientes actividades:

a. 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.”

b. Acompañamiento constante a las terminales de transporte a través del equipo de la Dirección de Promoción y Prevención para conocer sobre las condiciones en que se realizó la prestación del servicio a usuarios exceptuados.

c. 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.

d. 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.

10. Acciones frente a la informalidad e ilegalidad en el sector transporte: A continuación, se evidencian los resultados obtenidos producto de los operativos realizados en contra de la ilegalidad e informalidad en el año 2021:

Tabla 18. Número de Operativos realizados Vs. Vehículos inspeccionados

Tipo de operativo	Nº operativos realizados	Nº vehículos inspeccionados
Transporte carga	424	8.310
Transporte informal	988	36.085
Transporte en peajes	198	6.204
Total operativos	1.610	50.599

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).

11. Actividades adicionales

Campaña Transporte sin Humo: En el marco de la campaña Transporte sin Humo, lanzada en el mes de agosto, la Dirección ha realizado las siguientes actividades:

- a. La elaboración y remisión a de unos bullets informativos sobre la importancia de realizar la revisión técnico – mecánica, su periodicidad, obligaciones de los Centros de Diagnóstico Automotor frente al cobro y realización de la revisión, entre otras, con el fin de que la Oficina de Comunicaciones diseñara unas cápsulas informativas para ser divulgadas por las distintas redes sociales y medios de difusión de la entidad.
- b. La Dirección se ha encargado de solicitar periódicamente a la Oficina TICS el reporte de la información allegada por los participantes en la campaña, para que una vez depurada y organizada (por parte de funcionarios de la Dirección), sea remitida a los homologados, para que estos a su vez verifiquen el procedimiento adelantado por los CDAs sobre los “vehículos chimenea” denunciados, al realizar las revisiones técnico-mecánicas, y de encontrar inconsistencias, sean informadas a la entidad para adelantar las acciones a que haya lugar.
- c. Elaboración del comunicado de prensa en el cual se informó sobre la finalización de la campaña y el número de denuncias recibidas.
- d. Análisis de la información remitida por los homologados del SICOV respecto del proceso de revisión técnico mecánica realizada por los diferentes CDAs a los vehículos denunciados.
- e. Traslado de los radicados por ORFEO a la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre de los informes remitidos por los homologados y en los cuales la Dirección de Promoción y Prevención evidenció irregularidades respecto del proceso de revisión técnico mecánica realizada por distintos CDAs.

Apoyo insumos Campaña Ilegalidad – Delegatura de Protección al Usuario

La Dirección de Promoción y Prevención brindó el insumo necesario a la Delegatura de Protección al Usuario para la elaboración de la campaña #Transportateconlegalidad que se lanzó en el mes de noviembre, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina de comunicaciones.

Oficios modalidad de carga – cumplimiento medidas de bioseguridad

En atención al memorando 20213000042563 dirigido a la Dirección por parte de la oficina Asesora Jurídica, en la que remitió lo informado por parte de la Procuraduría General de la Nación, sobre presuntas denuncias sobre el cumplimiento de protocolos de bioseguridad por parte de las empresas de transporte de carga, se requirió a 3455 empresas de carga cumplir con las normas de bioseguridad a fin de evitar la propagación del COVID-19.

Gestión realizada a los informes únicos a las infracciones de tránsito – IUIT pendientes de decisión de fallo, recurso de reposición y revocatoria.

Como consecuencia del concepto de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado del 5 de marzo de 2019, la Superintendencia de Transporte se encuentra realizando el análisis de Informes Únicos a las Infracciones de Tránsito – IUIT, impuestos en el periodo comprendido entre 2016 y 2018

En este entendido, la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre se encuentra realizando el respectivo análisis de 24.353 Informes Únicos a las Infracciones de Tránsito – IUITs pendientes de decisión administrativa fallo y pronunciación frente a los recursos de reposición y en subsidio de apelación presentados por los sujetos investigados.

En la vigencia 2018 hasta el mes de septiembre, la anterior Administración, realizó trámites de apertura, fallos y recursos sancionatorios. Desde el mes de octubre de esta vigencia, la presente Administración no realizó trámites relacionados con IUIT, lo anterior a la espera del concepto del Consejo de Estado.

A continuación, se detalla la gestión adelantada frente a los 24.353 Informes Únicos a las Infracciones de Tránsito – IUIT, durante la vigencia 2021.

Tabla 19. Informes Únicos a las Infracciones de Tránsito – IUIT, durante la vigencia 2021.

VIGENCIA	CONCEPTO	CANTIDAD
2021 (Mar – julio)	FALLA INVESTIGACIÓN	3.492
	REVOCATORIA	222
Subtotal vigencia		3.720

FUENTE: Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

Revocatorias: Desde el mes de agosto de 2021, se llevó 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 (IUIT's con decisión de fondo – fallo sanción, para posible devolución de dinero por concepto de multas)

Tabla 20. Revocatorias

VIGENCIA	CONCEPTO	CANTIDAD
2021 (Ago. – dic)	REVOCATORIA	5.304
Subtotal vigencia		5.304

FUENTE: Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

Nota: los 21 restantes presentan los siguientes aspectos i) tenían resolución de archivo, ii) fallos antes del 19 de mayo de 2016, iii) en etapa segunda instancia.

De otra parte, se tiene un valor aproximado de \$ 12.289.069.561 por concepto de multas por las presuntas infracciones asociados con Informes Únicos de Infracciones al Transporte – IUIT, asociadas a las 5.304 resoluciones de revocatorias emitidas. Cifra que fue tomada de una base remitida por la Oficina Financiera, la cual presenta el número de obligación y valor de multa para cada una de las resoluciones de fallo.

3.PROCESOS DE APOYO

3.1. Gestión Administrativa.

a. RECURSOS FÍSICOS

Durante la vigencia 2021 se llevaron a cabo labores de validación, corrección y depuración de activos; así mismo se realizaron ajustes en las amortizaciones y depreciaciones de acuerdo con la política contable establecida por la Entidad, quedando de esta manera conciliadas las cifras de la cuenta propiedad planta y equipo con la Dirección Financiera.

- ✓ Mediante Resolución 7848 del 28 de julio de 2021 se adoptó el Manual para el manejo administrativo y contable de los bienes.
- ✓ Se actualizo el Manual de Administración de bienes de la Entidad.
- ✓ Se establecieron los procedimientos de asignación - devolución y préstamo de bienes
- ✓ Se realizó el inventario general e individual de la entidad en los meses de agosto a octubre de 2021.
- ✓ Se genero el acta individual a todos los servidores de la Superintendencia.
- ✓ Se realizó el cierre mensual del almacén de enero a diciembre de 2021 registrando los movimientos del almacén tanto de ingresos como salidas de elementos de carácter devolutivos y de consumo reportando la información a la Dirección Financiera.
- ✓ Mediante informe de auditoría de Control interno cerraron el Hallazgo_10 de 2010 CGR

b. BAJA DE BIENES:

Durante la vigencia 2021:

- ✓ Se realizaron las sesiones de comité de baja de bienes: 11 de junio y 20 de septiembre de 2021 con el fin de presentar los bienes en estado de inservibles, obsoleto y sin uso para la Entidad.
- ✓ El 13 de octubre de 2021 mediante resolución 11.138 se ordenó la baja definitiva de bienes muebles de carácter material e inmaterial de los inventarios de la Superintendencia de Transporte que presentan un estado de inservibles, obsoleto y sin uso para la entidad previo autorización del Comité Evaluador de Bienes.

TABLA 21. Consolidado de bienes para baja

CONSOLIDADO DE BIENES PARA BAJA VIGENCIA 2021					
No.	DESCRIPCION	No.	VALOR HISTORICO	DEPRECIACION ACUMULADA	VALOR EN LIBROS
1	MUEBLES Y ENSERES	1017	\$ 486.060.201,96	\$ 486.060.201,96	\$ -
2	EQUIPO DE COMPUTO Y COMUNICACIÓN	1186	\$2.253.593.076,48	\$2.253.593.076,48	\$ -
3	INTANGIBLES	10	\$ 548.529.989,00	\$ 548.529.989,00	\$ -
TOTAL DETALLADO		2213	\$3.288.183.267,44	\$3.288.183.267,44	\$ -

FUENTE: Dirección Administrativa

Se publicó en la página web de la entidad la Resolución 11138 de octubre de 2013 mediante la cual se ordena la baja de bienes de los inventarios de la Superintendencia de Transporte.

✓ Se hizo la disposición final de los elementos dados de baja de acuerdo con lo establecido por la Secretaría del Medio Ambiente, obteniendo por parte de estas entidades los certificados de disposición final.

c. GESTIÓN DE CAJA MENOR:

✓ En el mes de enero se constituyó la caja menor vigencia 2021 mediante Resolución No. 100 del 13 de enero del 2021.

✓ En el mes de febrero de 2021 se realizó el primer reembolso de caja menor.

✓ Se realizaron 10 reembolsos de la caja menor durante la vigencia 2021. El 17 de diciembre de 2021 teniendo en cuenta el cronograma de Financiera se legalizo de manera definitiva la caja menor vigencia 2021 mediante Resolución 17385 del 17 de diciembre de 2021.

d. GESTIÓN AMBIENTAL

En cuanto a la gestión ambiental realizada en la entidad durante el año 2021, se tiene lo siguiente:

Actualización PIGA: se modifican las condiciones ambientales internas y externas teniendo en cuenta las nuevas instalaciones (Sede Principal, Sede Bodega). Se aprueba su nueva versión mediante el 3er Comité Ordinario Institucional de Gestión y Desempeño.

Ejecución del plan de acción PIGA 2021: se ejecutó el 98,21% de las actividades programadas.

Campañas de sensibilización: se realizaron 28 campañas las cuales se desarrollaron mediante: piezas de comunicación, concursos para conmemorar fechas importantes como el Día mundial del agua, el Día mundial de la tierra y el Día mundial del medio ambiente) y la ubicación de letreros alusivos a buenas prácticas en la Sede Principal:



Capacitaciones: Se realizaron diferentes capacitaciones tanto al personal de la entidad como al equipo de conductores y de servicios generales, en temas como: Gestión de residuos, compras públicas sostenibles, Eco-Conducción o conducción sostenible.



Actualización y creación de formatos en cadena de valor:

Finalmente, y en vista que la entidad está en proceso de planificar su Sistema de Gestión Ambiental, se han venido realizando una serie de reuniones con cada uno de los procesos y con la Alta Dirección con el fin de recopilar información para determinar el alcance, la ruta de trabajo, y exponer la propuesta de la política ambiental institucional, de manera que el próximo año se de inicio a su implementación.

3.2. Gestión Jurídica

a. Consultas jurídicas realizadas por vigilados, ciudadanos y autoridades en los temas de competencia de la Superintendencia de Transporte.

La Oficina Asesora Jurídica, tiene a su cargo, las funciones descritas en el artículo 8 del Decreto 2409 del 24 de diciembre de 2018, de las cuales se destacan la de atender las consultas jurídicas realizadas por los sujetos vigilados, ciudadanos, autoridades o entes de control, en cumplimiento de dicha se recibieron 1.058 solicitudes, las cuales:

- Se atendieron 798 solicitudes interpuestas por los sujetos vigilados, ciudadanos, autoridades o entes de control.
- Se trasladaron 77 solicitudes a las diferentes Delegaturas por ser de su competencia.
- Para reparto se encuentran 77 solicitudes

b. Recursos de apelación y contingencia Consejo de Estado.

Durante el año 2021 la Oficina Asesora Jurídica, proyecto, reviso y envió a la dependencia correspondiente para surtir el trámite de notificación 134 resoluciones resolviendo recurso de apelación interpuestos en contra de sanciones administrativas impuestas por esta entidad, así mismo se proyectaron, numeraron y notificaron 12 resoluciones por la cual se resuelve recursos de Queja en el marco de las competencias de Oficina.

En el marco del concepto del Consejo de Estado del 5 de marzo de 2019 respecto de la declaratoria de nulidad del Decreto 3366 de 2003 y la Resolución 10800 de 2003, donde el Consejo de Estado *mencionó que:* "(..) la Superintendencia de Transporte puede revocar los actos administrativos sancionatorios adoptados con fundamento en los informes de los agentes de control a! amparo del Decreto 3366 de 2003 y de la Resolución 10800 de 2003 sin que requiera el consentimiento previo, expreso y escrito del sujeto sancionado. (...) fueron analizados Cuatro Mu 4.505 expedientes de los cuales 925 no proceden, se proyectaron Tres mil Quinientos Ochenta 3.580 y se numeraron y notificaron 992; con corte al 31 de

diciembre de dicha anualidad se tienen proyectadas 2.588 revocatorias de oficio para ser suscritas por el Señor Superintendente.

Del mismo modo y después de surtir el trámite correspondiente esta oficina estudió y proyectó 75 resoluciones en cumplimiento de conciliación judicial, las cuales se numeraron y notificaron a lo largo de año 2021.

Dentro de las funciones de la Oficina Asesora Jurídica se encuentra la de proyectar, evaluar y asesorar a las Oficinas y Delegatura de la Entidad en la elaboración y emisión de proyectos normativos de contenido general que requieran consulta ciudadana tales como circulares y de más actos administrativos de carácter general emitidos por la entidad, en cumplimiento de esta función durante el 2021 se emitieron 14 actos administrativos de carácter general entre resoluciones y circulares las cuales fueron revisadas o proyectadas por la OAJ.

c. Sometimiento a Control.

Con corte al 31 de diciembre de 2021, se encuentran sometidas a control 17 sociedades vigiladas por esta Superintendencia; durante el año 2021 la Superintendencia de Transporte levantó la medida de sometimiento a control a la Sociedad Concesionaria Ruta del Sol, Cap Tecnologie S.A.S y Ferrocarril del Pacifico y se decretó la medida de sometimiento a control de la sociedad ABC Aerolíneas S.A de CV sucursal Colombia - Interjet -la cual incluyó su convocatoria a trámite de reorganización-, y la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega LTDA

d. Defensa Judicial.

Respecto de la representación judicial y extrajudicial de la entidad, es preciso informar que durante la vigencia del año 2021 se encontraron 587 procesos activos, de los cuales, durante el periodo reportado, fueron notificados 85 procesos judiciales en contra de la entidad y 64 solicitudes de conciliación prejudicial a los cuales se procedió a designar apoderado con el fin de que efectuara la contestación de las demandas y se adelantara el estudio de las solicitudes de conciliación prejudiciales, la cual se efectuó dentro del término. Así las cosas, durante la vigencia 2021 los apoderados judiciales adelantaron el trámite de contestaciones de demanda, asistencia a audiencias, dentro de las cuales se encuentra la audiencia inicial, de pruebas, de alegaciones y de conciliación (art. 192). igualmente, los apoderados judiciales interpusieron los recursos de Ley en los casos en que se requirió. Finalmente es importante indicar que durante esta vigencia la SPT asistió a sesenta y tres (63) audiencias prejudiciales.

Así mismos se atendieron 1.845 acciones de tutelas, de las 1.489 se resolvieron a favor de la entidad y solo 66 en contra.

En virtud de lo anterior, esta Oficina adelantó todas las actuaciones procesales pertinentes, con el fin de salvaguardar los intereses de esta Superintendencia de Transporte.

e. Centro de Conciliación Amigable - Composición del Sector Transporte e Infraestructura.

Durante el año 2021, el Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Transporte e infraestructura de la entidad, recibió un total de 290 solicitudes de conciliación, de las cuales 237 solicitudes corresponden al modo terrestre, 25 al modo marítimo y 28 al aéreo.

Tabla 22. Actuaciones y actividades desarrolladas:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octul	Nov	Dici	Total
Solicitudes de conciliación ingresadas	16	27	25	37	29	38	18	23	9	19	20	29	290
Solicitudes de conciliaciones concluidas	4	17	11	13	16	15	20	22	27	23	18	14	200
Actas de Conciliación	1	3	4	6	6	6	4	5	8	6	4	3	56
Constancias de No Acuerdo	2	2	1	2	5	4	10	8	8	12	7	5	66
Constancias de Inasistencia	1	3	1	2	0	2	1	0	3	3	1	0	17
Desistimientos, acuerdo extra conciliación, retiros de la solicitud y asuntos no conciliables	0	9	5	3	5	3	5	9	8	2	6	6	61
Solicitudes en trámite para gestión en 2022													167

FUENTE: Gestión Jurídica

En las actividades a destacar se encuentra que se concluyeron 200 solicitudes de conciliación, se expidieron 56 actas de acuerdo conciliatorio y 66 constancias de no acuerdo, quedando 167 solicitudes pendiente de análisis y determinación para enero de 2022.

- e. **Cobro por Jurisdicción Coactiva.** las actuaciones adelantadas por el grupo de Cobro por Jurisdicción Coactiva durante el año 2021:

Tabla 23. Cobro coactivo

TIPO DE AUTO	FEBRE RO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST O	SEPTIEMBR E	OCTUB RE	NOVIEMB RE	DICIEMBR E
OBLIGACIONES CON MANDAMIENTOS DE PAGO	32	131	149	11	0	155	0	281	6	134	72
AUTOS DE MANDAMIENTO DE PAGO	32	131	149	11	0	153	1	255	3	130	70
AUTO DE MEDIDAS CAUTELARES	31	134	151	11	0	153	1	254	4	129	70
RESUELVEN EXCEPCIONES	1	1	2	1	4	4	1	1	6	13	6
RESUELVEN RECURSO DE REPOSICION	0	0	0	0	0	4	1	1	0	1	3
ACUERDOS DE PAGO	3	2	5	3	0	1	2	1	4	3	5
LEVANTAMIENTO O DE MEDIDAS CAUTELARES	9	8	4	17	9	6	10	2	21	15	49
AUTOS DE TERMINACION	17	16	85	13	36	16	27	48	83	44	98
AUTOS DE DEVOLUCION DE TITULOS	3	5	4	14	9	11	2	1	20	14	44
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO DE PAGO	0	0	0	0	58	24	2	0	0	0	0
LIQUIDACION DEL CREDITO	0	0	0	1	2	3	5	3	2	7	8
AUTO QUE ABRE A PRUEBAS	0	0	0	1	1	1	2	0	0	6	2
AUTO QUE SUSPENDE PROCESO	0	0	0	0	1	1	0	0	2	8	7
OFICIOS DE SALIDA SEGÚN ORFEO	147	167	165	218	374	367	215	218	858	733	765
MEMORANDOS INTERIORS SEGÚN ORFEO	6	9	6	10	50	47	47	61	51	50	34
TOTAL ACTUACIONES REALIZADAS	281	604	720	311	544	946	316	1126	1060	1287	1233

FUENTE: Gestión Jurídica

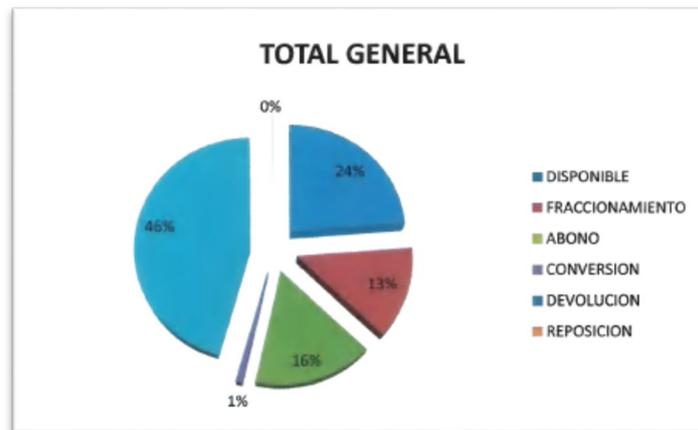
Como se puede evidenciar en el anterior cuadro, el Grupo de Cobro por Jurisdicción Coactiva, adelantó durante la vigencia 2021, el total de actuaciones que se describen mes a mes y tipo de actuación. En ese orden, con fundamento en los traslados efectuados por la Dirección Financiera, de actos administrativos debidamente ejecutoriados (contribución especial, multas y control) se iniciaron procesos administrativos de cobro coactivo, librando mandamientos de pago y simultáneamente medidas cautelares.

Aunado a esto, producto de la depuración de expedientes que de manera permanente se realiza, pueden generarse mandamientos de pago y reiteración de medidas cautelares. Así mismo, Con la revisión de los expedientes, se busca el impulso de las actuaciones en los procesos que se encuentran activos, por ello se ha procedido con las siguientes: I) Notificación de mandamientos de pago II) Reiteración de medidas cautelares III) Liquidación de créditos IV) Terminación de procesos V) Levantamiento de medidas cautelares.

Cabe resaltar que todos los autos generados por el grupo se emiten a través del aplicativo Consola Taux, sistema de Gestión Documental Orfeo y búsqueda de información en Registro Mercantil, base de revocadas, base de demandadas aportadas por la Oficina Asesora Jurídica, guías 472, base de títulos de depósito judicial.

g. Títulos de Depósito Judicial en Custodia de la Coordinación de cobro por Jurisdicción Coactiva A diciembre De 2021

Gráfica 6. Títulos de depósito judicial



FUENTE: Gestión Jurídica

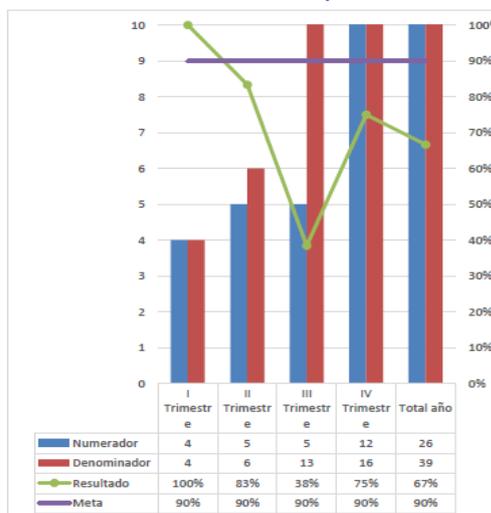
En lo que respecta a la información de los Títulos de Depósito Judicial allegados y que se encuentran en custodia de la Coordinación, vale la pena aclarar que los datos sobre títulos varían, en la medida en que se desarrollan las actuaciones en cada uno de los procesos. Los ejecutados pueden solicitar aplicación de los títulos, para el pago total de las obligaciones y pueden solicitar cancelación con títulos, del treinta (30) por ciento de cuota inicial para suscribir acuerdo de pago; así mismo, devolución por pago directo y solicitud de fraccionamientos.

3.3. Gestión de Talento Humano

El talento humano se ubica en la primera dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en el cual se concibe como el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, el factor crítico de éxito que facilita la gestión y el logro de los objetivos y resultados.

A continuación, se comparten los resultados alcanzados por la Supertransporte en esta dimensión.

Grafica 7. % de vacantes provistas



Fuente Gestión de Talento Humano

El porcentaje de **vacantes provistas** máximo en 2 meses, en 2021 presenta un **resultado de 67%**, que corresponde a 26 vacantes provistas en máximo 2 meses de las 39 que se aprovisionaron en dicho periodo. Con respecto a la meta establecida para este periodo que es de 90%, se obtiene un porcentaje de cumplimiento del 74%, semaforizándose en color amarillo y obteniendo un desempeño aceptable.

Grafica 8. % plan de trabajo anual sistema seguridad y salud



Fuente Gestión de Talento Humano

El porcentaje de cumplimiento del **Plan de Trabajo Anual para la Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**, en 2021 presenta un resultado de 90%, que corresponde a 184 actividades ejecutadas de las 205 actividades que se tenían programadas para dicho período. Con respecto a la meta establecida para este periodo que es de 90%, se obtiene un **porcentaje de cumplimiento del 100%**, semaforizándose en color verde y obteniendo un desempeño satisfactorio.

El porcentaje de cumplimiento del **Plan Institucional de Capacitación** del 2021 presenta un resultado de 100%, que corresponde a 35 actividades realizadas de las 35 que se habían propuesto. Con respecto a la meta establecida para este periodo que es de 90%, se obtiene un **porcentaje de cumplimiento del 100%**, semaforizándose en color verde y obteniendo un desempeño satisfactorio.

El porcentaje de cumplimiento **Plan de Bienestar e Incentivos** del 2021, presenta un resultado de 100%, que corresponde a 61 actividades realizadas de las 61 que se habían propuesto. Con respecto a la meta establecida para este periodo que es de 60%, se obtiene un porcentaje cumplimiento del 100%, semaforizándose en color verde y obteniendo un desempeño satisfactorio.

El porcentaje de cumplimiento del **Plan de Previsión de Recursos Humanos**, del 2021 presenta un resultado de 100%, que corresponde a 3 actividades realizadas de las 3 que se habían propuesto. Con respecto a la meta establecida para este periodo que es de 100%, se obtiene un porcentaje de cumplimiento del 100%, semaforizándose en verde y obteniendo un desempeño satisfactorio.

El porcentaje de cumplimiento de **actividades de sensibilización y seguimiento**, en los dos semestres del 2021 presenta un resultado de 100%, que corresponde a 35 actividades realizadas de las 35 que se habían propuesto. Con respecto a la meta establecida para este periodo que es de 100%, se obtiene un porcentaje de cumplimiento del 100%, semaforizándose en color verde y obteniendo un desempeño satisfactorio.

3.2. Gestión Financiera

En relación con el aspecto financiero, la Supertransporte realiza las siguientes actividades: la gestión del recaudo, la gestión contable y la gestión presupuestal.

La gestión del Recaudo

A través del artículo 108 de la Ley 1955 de 2019, el legislador introdujo varias modificaciones sustanciales para el cobro de la Contribución Especial de Vigilancia a favor de la Superintendencia de Transporte, las cuales se concretan en los siguientes aspectos:

- Incrementó el límite de la tarifa a 0,21% de los ingresos brutos de los vigilados.
- Estableció una forma especial de determinación de los ingresos brutos para las asociaciones público-privadas - APP y concesiones.
- Determinó que el recaudo de las multas administrativas impuestas a través de las funciones sancionatorias que tiene asignadas la Superintendencia de Transporte tiene como destino el financiamiento del presupuesto de la Entidad.

Por consiguiente, con base en el análisis técnico realizado por el Consorcio Transporte Competitivo en virtud del contrato No. 281 de 2021, y teniendo en cuenta los criterios establecidos en el artículo 108 de la Ley 1955 de 2019, se definió una nueva metodología que permite el cálculo de la tarifa de la Contribución Especial de Vigilancia, teniendo en cuenta la clase de supervisión que se ejerza; metodología que fue adopta por esta Superintendencia de Transporte por medio de la **Resolución número 15943 del 02 de diciembre de 2021**.

Del mismo modo, es necesario resaltar que por medio de la Resolución número 17086 del 14 de diciembre de 2021 se establecieron, además, los parámetros y plazos para el pago de la Contribución Especial de Vigilancia de la vigencia 2021; indicándose que la obligación se pagaría en una (1) única cuota que debe ser cancelada **desde el 16 de diciembre de 2021 hasta el día 31 de enero de 2022**.

Bajo ese contexto, esta Superintendencia suscribió el contrato No. 281 de 2021 con el Consorcio Transporte Competitivo con el objeto de *“Contratar la revisión, diagnóstico y desarrollo de una nueva metodología para el cálculo de la tarifa de la Contribución Especial de Vigilancia de la Superintendencia de Transporte, teniendo en cuenta el contexto nacional e internacional, las nuevas funciones asignadas a través del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 y los parámetros fijados para el cálculo de la Contribución Especial de Vigilancia a través del artículo 108 de la Ley 1955 de 2019”*.

Así las cosas, se destaca que el referido plazo especial fue establecido con el único propósito de mitigar el impacto económico sobre las personas sometidas a supervisión de la Entidad, como quiera que el sector transporte en Colombia se ha visto afectado en el desarrollo de sus operaciones, pues debido a las diferentes medidas adoptadas por el Gobierno nacional para disminuir la propagación del virus COVID- 19 se ha sido restringido y limitado el servicio público de transporte y el uso de su infraestructura.

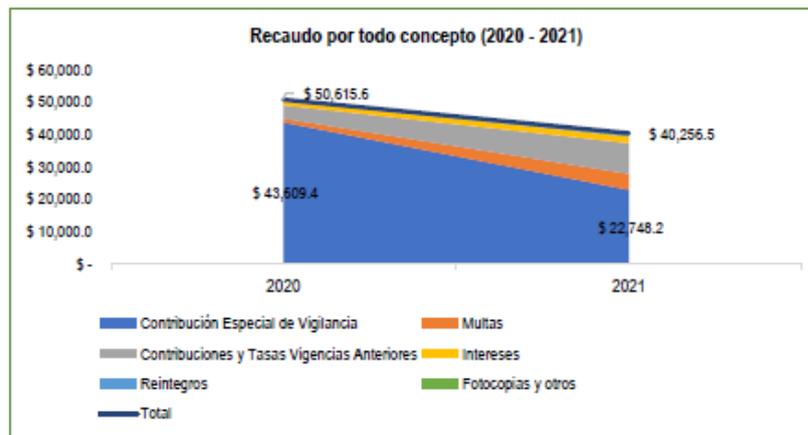
En consecuencia, y teniendo en cuenta lo indicado en párrafos anteriores, se evidenció que, para el cierre de la vigencia, la Entidad recaudó un total de \$40.256 millones, de los cuales \$22.748 millones corresponden a la contribución especial de vigilancia del año 2021 y \$17.508 millones equivalen a la recuperación de cartera de otros conceptos. El detalle de lo realizado se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 24. Recuperación de cartera

CONCEPTO DE INGRESOS	VALOR					
	(Millones de Pesos)					
	2020			2021		
	(1 de enero al 31 de diciembre)			(1 de enero al 31 de diciembre)		
	AFORO VIGENTE	RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO	AFORO VIGENTE	RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO
Recursos Propios (Contribución)	46.703	43.609	93%	54.658	22.748	42%
Otros Conceptos (Recuperación de Cartera)		7.006	100%		17.508	100%
TOTAL RECAUDADO	46.703	50.615	108%	54.658	40.256	74%

Fuente Gestión Financiera

Grafica9. Recaudo Por Todo Concepto



Fuente: Dirección Financiera.

Por otro lado, se destaca que, para garantizar el efectivo recaudo de las obligaciones generadas a favor de la Superintendencia de Transporte, durante la vigencia 2021 se implementaron diversas acciones en la gestión del cobro de la Entidad, a saber:

- Adopción de la nueva metodología adoptada para la liquidación de la tarifa de la Contribución Especial de Vigilancia, con observancia de los parámetros establecidos en el artículo 108 de la Ley 1955.
- Revisión de la información financiera reportada por los sujetos vigilados, con el propósito de evitar la liquidación errónea de los cupones producto del mal cargue de la información realizado por los vigilados.
- El desarrollo del servicio de pagos en línea a través del botón de PSE.
- El desarrollo del servicio de recaudo por corresponsales bancarios
- Ampliación en el plazo para el pago de la Contribución Especial de Vigilancia teniendo en cuenta la crisis generada por la propagación del COVID 19.
- Fortalecimiento de las campañas de cobro persuasivo.

2.2 La Gestión Contable

En el marco de lo establecido en las políticas contables de la Entidad, se proyectaron los estados financieros buscando que la información financiera y económica reflejada sea útil a los usuarios mediante el cumplimiento de las características fundamentales de relevancia y representación fiel a que se refiere el marco conceptual del marco normativo para entidades de gobierno incorporado en el Régimen de Contabilidad Pública.

En términos de procedimientos se revisaron y actualizaron las directrices de la gestión del recaudo de la cartera relacionada con su clasificación, depuración, gestión y deterioro, así como con las etapas de cobro persuasivo y coactivo.

Gestión Presupuestal

En la vigencia 2020, se evidenció una disminución a nivel de ejecución presupuestal, teniendo en cuenta que **se proyectaba un impacto negativo en el recaudo de la Contribución Especial de Vigilancia por las restricciones que se impusieron al sector Transporte en medio de la pandemia del COVID – 19**, las cuales afectaron económica y financieramente a los vigilados de la Superintendencia. Por tal razón, **se controló el gasto de la Superintendencia, con el propósito de no incurrir en un déficit entre un bajo recaudo de la Contribución y una alta ejecución en el gasto**, debido a que la Contribución es una de las fuentes principales de financiamiento de la Entidad.

La gestión presupuestal.

Para la vigencia 2021, la entidad contó con un presupuesto final de \$54.658 millones de pesos, dividido en 42.233 millones destinados al funcionamiento y 12.425 millones para inversión. En la tabla siguiente se puede observar el comportamiento de cada componente del presupuesto en cuanto ejecución.

Tabla 25. Presupuesto y ejecución de la Supertransporte

EJECUCIÓN A 31 DE DIC.				
Cifras en millones de pesos corrientes				
Tipo de Gasto	Apropiación	Compromiso	% Comprometido	
Funcionamiento	42.233	37.433	88,6%	
Inversión	12.425	10.224	82,3%	
Total	54.658	47.657	87,2%	
Tipo de Gasto	Apropiación	Obligación	% Obligado	
Funcionamiento	42.233	35.981	85,2%	
Inversión	12.425	9.218	74,2%	
Total	54.658	45.199	82,7%	
Tipo de Gasto	Apropiación	Pagos	% Pagado	
Funcionamiento	42.233	35.904	85,0%	
Inversión	12.425	7.472	60,1%	
Total	54.658	43.376	79,4%	

Fuente: Dirección Financiera Supertransporte.

Fuente: Dirección Financiera

La tabla anterior muestra que la ejecución del presupuesto para el tipo de gasto, de tal manera que para funcionamiento ascendió a un 85,0% y para inversión llegó a un 60,1%. En cuanto a compromisos, mientras que los recursos obligados fueron de 88,6% en funcionamiento para inversión llegó a un 82,3%, arrojando resultados consolidados del 87,2% en compromisos y 82,7% en obligaciones. Finalmente, en relación con los pagos se obtuvo una ejecución total del 79,4%.

El detalle desagregado de los dos tipos de gastos en sus respectivas cuentas se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 26. Ejecución por tipo de cuenta.

Cifras en Millones de Pesos Corrientes

Cuentas	Apropiación	Compromisos	% Comprometido	Obligaciones	% Obligado
Gastos de Personal	\$ 21.904	\$ 21.354	97,5%	\$ 21.312	97,3%
Adquisición de Bienes y Servicios	\$ 16.114	\$ 15.556	96,5%	\$ 14.194	88,1%
Transferencias	\$ 4.085	\$ 396	9,7%	\$ 349	8,5%
Impuestos, multas y sanciones	\$ 130	\$ 127	97,2%	\$ 126	96,7%
Funcionamiento	\$ 42.233	\$ 37.433	88,6%	\$ 35.981	85,2%
Fortalecimiento a la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	\$ 7.668	\$ 6.782	88,4%	\$ 5.947	77,6%
Mejoramiento de la gestión y capacidad institucional para la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	\$ 4.757	\$ 3.442	72,4%	\$ 3.270	68,7%
Inversión	\$ 12.425	\$ 10.224	82,3%	\$ 9.218	74,2%
Total	\$ 54.658	\$ 47.657	87,2%	\$ 45.199	82,7%

Fuente: Dirección Financiera de la SuperTransporte.

3.3. Gestión Contractual

La gestión realizada por el equipo de contratación durante la vigencia 2021, es la siguiente:

Tabla 27. Gestión contractual

Ítem	Cantidad
Total de contratos	374
Total contratos por funcionamiento	140
Total contrato por inversión	224
Cesiones de contratos	19
Terminaciones de contratos	22

MODALIDAD	Cantidad
Contratación Directa	343
Concurso de méritos	3
Comodato	2
Contratación Directa - Contrato Interadministrativo	3
Contratación Directa (con oferta)	2
Convenio	1
Licitación pública	1
Menor cuantía	3
Mínima cuantía	8
Ordenes de compras	18

FUENTE: Gestión Contractual

Adicionalmente, en la cadena de valor se agregaron y actualizaron de 14 formatos.

Se trabajó en el proyecto de actualización del manual de contratación y manual de supervisión de la entidad, asimismo, se actualizó la resolución de perfiles, requisitos y honorarios para los contratos de prestación de servicios profesionales de apoyo a la gestión o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales de la Superintendencia de Transporte y se derogan las resoluciones anteriores sobre el mismo tema.

3.2. Gestión Documental

En cumplimiento del propósito principal que enmarca el proceso de Gestión Documental, se han desarrollado durante la presente vigencia, entre otras, las siguientes actividades:

Sistema de gestión Documental

- Actualización del Programa de Gestión Documental vigencia 2021 – 2024
- Actualización Cuadro de Clasificación Documental
- Convalidación Tablas de Retención Documental ante el AGN
- Inscripción en el Registro Único de Series Documentales
- Puesta en operación del Sistema de Gestión Documental Orfeo Argo
- Seguimiento trimestral al Plan de Mejoramiento Archivístico
- Programación y ejecución de las transferencias documentales

Gestión operativa

Dentro de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en cada una de sus 7 dimensiones, según corresponde, el grupo de trabajo ejecutó, entre otras, las siguientes actividades:

- Trámite de ingreso de correspondencia – Radicación de entrada por cada uno de los canales de recepción:

RADICACIÓN DE ENTRADA	
	TOTALES
VUR	105.357
IUIT	11.766
PAGINA WEB	14.860
CALL CENTER	118
# 767	126
ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
APLICATIVO TRÁMITE	278
VERBAL	3
SASPRO	27.463
MULTIFUENTE	2
TOTAL	159.981

FUENTE: Gestión Documental

- Trámite de egreso de correspondencia y servicio de correo

RADICACION SALIDA					
	GENERADOS	ENVÍOS CORREO POSTAL	DEVOLUCIONES CORREO	ENVÍOS CERTIMAIL	DEVOLUCIONES CERTIMAIL
TOTAL	87.612	16.372	4.131	97.870	5.437

FUENTE: Gestión Documental

- Trámite interno de correspondencia

DIGITALIZACIÓN (FOLIOS)				
	ENTRADA	SALIDA	MEMORANDOS	TOTAL
TOTAL	132.786	249.362	123.462	505.610

FUENTE: Gestión Documental

Centralización física de los archivos de gestión y central de la entidad

Con el propósito de centralizar el funcionalmente los archivos de gestión y central de la entidad, subsanando el fraccionamiento que se presentaba, ya que los mismos se encontraban repartidos entre las sedes central, centro de conciliación y Estación de la Sabana, se encuentra en curso la centralización física de las sedes de archivo de la entidad, en una única bodega, con una ejecución del 85%.



Notificaciones

El grupo interno de Trabajo de Notificaciones tiene como competencia a su cargo, la expedición de las constancias de ejecutoria de las Resoluciones expedidas por la Superintendencia de Transporte, de acuerdo con lo dispuesto por la Resolución 13285 de 2020.

Conforme a ello, el Grupo desde el mes de abril de 2021 se propuso expedir aquellas constancias de ejecutoria que no se habían podido tramitar desde los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020, y aquello que requiriera constancia de ejecutoria del 2021, esto con el fin de adelantar las actuaciones ordenadas en cada uno de los actos administrativos expedidos

Así pues, se realizó la búsqueda de **10.360** datos relacionados con resoluciones expedidas, datos que se encuentran en las bases de datos de **2015 al 2021**, esto con el objetivo de encontrar e identificar las resoluciones que no contaban con su respectiva constancia de ejecutoria.

Tabla 28. No. resoluciones expedidas

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	Sep	Oct	Nov	Dic
búsquedas				209	1105	1251	946	2016	1484	1472	1020	857

FUENTE: Gestión Documental

Ahora bien, producto de las búsquedas de las bases de datos y la información contenida en ellas, se identificaron y tramitaron **4.771** constancias de ejecutoria que estaban pendientes de trámite desde el 2015 hasta el 2021.

Tabla 29. Constancias tramitadas

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	Agosto	Sep	Oct	Nov	Dic
constancias	80	250	384	510	478	493	452	578	591	422	373	160

FUENTE: Gestión Documenta

3.3. Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano

Centro de Contacto

Durante el año 2021 se presentaron 191.678* contactos con ciudadanos a través de los distintos canales dispuestos por la entidad para atender al ciudadano

Tabla30. No. de contactos con ciudadanos

SEGUIMIENTO A CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021							
	PRESENCIAL	CORREOS	CHAT	PQRDS	LINEA 018000	#767	TOT MES
Enero	43	1.472	1.243	2.335	2.995	4.848	12.936
Febrero	86	1.325	1.401	3.215	2.377	4.509	12.913
Marzo	42	1.363	1.683	4.344	2.169	6.923	16.524
Abril	37	1.678	1.900	3.475	2.955	5.259	15.304
Mayo	92	1.477	2.176	3.167	4.013	6.119	17.044
Junio	156	1.732	1.662	3.424	2.473	8.500	17.947
Julio	95	1.456	1.285	3.649	1.983	10.293	18.761
Agosto	45	1.802	1.355	4.326	2.049	9.677	19.254
Septiembre	150	1.624	1.509	4.448	1.918	6.602	16.251
Octubre	155	1.552	1.536	3.440	1.609	11.638	19.930
Noviembre	130	1.567	1.568	3.955	1.602	8.548	17.370
Diciembre	66	1025	1.613	4.740			
TOTAL	1.097	18.073	18.931	44.518	26.143*	82.916*	191.678*

*los datos que se encuentran resaltados en amarillo, se dan teniendo en cuenta que el controlista del call center y #767, aun no ha enviado el informe de consumo, dado que de acuerdo al contrato tiene los primeros 5 días de cada mes para pasar el informe a la supervisión.

Fuente proceso de Relacionamiento con el ciudadano

A finales de noviembre se inició con horario de 7:00 am a 2:00 pm, hasta el mes de noviembre de 2021 el cual se amplía hasta las 4:00 pm, así mismo, la Superintendencia de Transporte continua brindando orientación a las ciudadanía a través de nuestros canales virtuales atencionciudadano@supertransporte.gov.co, ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co, el chat institucional o mediante la consulta en nuestra página en el link de preguntas frecuentes o la radicación de PQRS a través del formulario virtual de nuestra página.

Las líneas de servicio telefónico siguen operando en los horarios establecidos.

En la línea 018000915615 el mayor número de llamadas van orientadas a: Consultas de PQRS, contraseña para el aplicativo VIGÍA, información sobre el retractos por viajes aéreos por el COVID-19, información general, solicitud de registros de PQRS, orientación de la consola TAUX, inmovilizaciones, registro de vigilados, orientación para el registro de información financiera de nuestros vigilados y SIPLAFT entre otros, seguimos trabajando para prestarle el mejor servicio, nuestros horarios de atención son de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua y los sábados de 8:00 am a 12:00 m.

En el #767 Opción 3 o línea ¿Cómo conduzco? seguimos operando los 7 días a la semana y las 24 horas del día, en esta línea se recibe todas las denuncias de los vehículos vigilados por la Superintendencia de Transporte.

Gestión PQR

Durante el año 2021 se recibieron 3.023 PQR, a través del sistema de gestión VIGIA, y 41.496 y 41495 por medio del sistema de gestión ORFEO, teniendo en cuenta que se realizó la migración a este último desde el 8 de febrero de 202, para un total de 44.518 PQR radicadas a través de los canales (vur, página web, correo electrónico, verbal – call center, #767 y presencial). A 31 de diciembre se han resuelto 23.727.

4. EVALUACION Y CONTROL

Control Interno Disciplinario

En el transcurso del año 2021, con la meta de reducir el número de faltas disciplinarias, se realizaron 12 campañas programadas de prevención:

1.	Elaboración de TIPS publicables sobre la oralidad en el proceso disciplinario
2.	Conferencia derechos, deberes y prohibiciones de los servidores públicos
3.	Capacitación y concurso a funcionarios sobre nueva graduación de las sanciones en el C.G.D.
4.	Elaboración de la Cartilla del Servidor Público Vol. 3 // Derechos
5.	Elaboración de TIPS PUBLICABLES Competencia disciplinaria de Secretaría General
6.	Capacitación y concurso sobre la reserva dentro del expediente disciplinario
7.	Conferencia inhabilidades, impedimentos, incompatibilidades y conflicto de intereses en el servicio público
8.	Elaboración de la Cartilla del Servidor Público Vol. 4 // Prohibiciones
9.	Capacitación nuevas tendencias del derecho disciplinario
10.	Capacitación el rol del auditor en el control interno disciplinario
11.	Elaboración de TIPS PUBLICABLES sobre diferentes Tópicos del derecho disciplinario
12.	Elaboración de la Cartilla del Servidor Público Vol. 5// Conflictos de interés

EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN, CONTROL Y SANCIÓN

Instruir los procesos disciplinarios en primera instancia y proyectar las decisiones a que haya lugar.

En tal sentido, las actividades del Grupo de Control Interno Disciplinario estuvieron encaminadas a la función preventiva y correctiva del actuar de los funcionarios de la Entidad, colocando a disposición la norma sustantiva (Ilicitud Sustancial) frente al proceder de los servidores públicos, así como la programación de campañas preventivas. Además, la función correctiva está reflejada en la evidencia de los actos jurídicos o actuaciones procesales adelantadas a los presuntos hechos constitutivos de faltas disciplinarias y que están consignados en los expedientes que reposan en esta Dependencia.

Todas las solicitudes recibidas en el Grupo de Control Interno Disciplinario fueron atendidas dentro de los términos legales, de conformidad con el sistema de Gestión Documental- ORFEO y VIGIA.

Situación de las investigaciones:

Tabla 31. Actuaciones disciplinarias a 31 de diciembre de 2021.

Diciembre 2021	
55	
ACTUACIÓN	2021
Indagación preliminar	37
Investigación disciplinaria	16
Prórrogas	11
Cierres de investigación	15

ACTUACIÓN	2021
Inhibitorio	2
Archivo preliminar e investigación	53
Pliego de cargos	6
Fallos	3
Pruebas	37
Nulidades	4
Alegatos de Conclusión	5
Revocatorias	1
Caducidad	1
Remisión por artículo 51 Ley 734 de 2002	1
Remisiones a otras entidades	4
Incorporaciones	10
Recursos	8
Copias	2
Total de autos expedidos	216

Fuente Control Interno Disciplinario

En el año 2021, se gestionaron 119 procesos disciplinarios, de los cuales: se archivaron 53, se realizaron 4 remisiones (PGN y Ministerio de Transporte), se fallaron 3, se declararon 2 inhibitorios, se remitió 1 por el artículo 51, 1 por caducidad y se remitieron a segunda instancia 8, quedando vigentes con corte a 31 de diciembre de 2021, 55 procesos (De un Total de 119), así mismo se recibieron 6 quejas en el mes de diciembre de 2020, la cual es tramitada en enero de 2022.

Fin documento