



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

# BOLETÍN DE GESTIÓN

DELEGATURA PARA LA  
PROTECCIÓN DE USUARIOS  
DEL SECTOR TRANSPORTE

# 2021

1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE



SuperTransporte

# Índice

I. Modo Terrestre	2
II. Modo aéreo	4
III. Modo acuático	7
IV. Proyectos transversales	8
V. Cifras generales de PQRD e investigaciones administrativas.	11



# I. Modo Terrestre



## 1. Prevención y Promoción

### 1.1. Derechos y deberes a la carga.

En 2021 incursionamos en el transporte de cosas, escuchamos a los empresarios, y construimos estrategias que han permitido mejorar este servicio de transporte de mercancías. En las mesas de trabajo participaron **14 empresas y 34 personas**.

### 1.2. Vigilancia Preventiva para Organismos de Apoyo al Tránsito.

La Dirección de Prevención, Promoción y atención a Usuarios invitó a **61 organismos de apoyo al tránsito** para que adoptaran medidas correctivas tendientes a garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios. **29 de estas empresas implementaron acciones de mejora**.

### 1.3. Seguimiento a la información pública de precios.

Se realizaron **1.971 visitas** a las empresas de transporte terrestre para verificar la debida divulgación del precio de los servicios; se impusieron 196 comparendos pedagógicos y 136 empresas de transporte fueron capacitadas.

Con este programa logramos que **149 de 191 empresas involucradas implementaran acciones tendientes a informar las tarifas adecuadamente**.

### 1.4. Programa de Prevención a la Reclamación Terrestre.

Brindamos acompañamiento a más de **29 empresas** de transporte terrestre de pasajeros por carretera para el cumplimiento de las normas de protección a usuarios y prevenir la formulación de PQRD por parte de los consumidores de los servicios públicos de transporte.

## 2. Inspección y control

Durante 2021 se recibieron **17.216 PQRD**, de las cuales un **21.18 %** que equivalen a 3.647, corresponde al modo terrestre, que comprende el transporte de pasajeros, mercancías y los servicios que prestan los organismos de apoyo al tránsito, dentro de los que se encuentran los prestados por los centros de enseñanza automovilística.

### 2.1. Principales motivos de radicación PQRD.

	Tipo	Motivos	PQRD - 1.762	Porcentaje
1.	Mercancías	Afectación en la entrega	447	12,26%
2.	Mercancías	Afectación en la encomienda	395	10,83%
3.	Pasajeros	Reembolso	316	8,66%
4.	Organismos de apoyo	Inconvenientes con el certificado de aptitud de conducción	305	8,36%
5.	Organismos de apoyo	Inconvenientes en la prestación de clases	299	8,20%

### 2.2. Investigaciones administrativas

La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, inició durante 2021 un total de **34 investigaciones** administrativas en el modo terrestre, las que corresponden al **39.08 % del total de los actos de apertura**.

En este periodo se decidieron **20 investigaciones administrativas** iniciadas en 2019, 2020 y 2021, de las cuales, 16 resultaron en sanción, que equivalen al 80 % y 4 en archivo. De las decisiones que concluyeron en una sanción, 14 se encuentran en trámite de recurso y 2 con decisión en firme.

**Dentro de las decisiones adoptadas, se trataron los siguientes temas:**

- Cláusulas abusivas.
- Información al usuario sobre las condiciones del servicio.
- Obligaciones de las empresas en materia de comercio electrónico.
- Calidad e idoneidad en el servicio de transporte de pasajeros y cosas.
- Suministro de información a la autoridad.

## II. Modo Aéreo



### 1. Prevención y Promoción

#### 1.1. Herramientas de consulta



- 1.1.1. Guía sobre Comercio Electrónico en la Adquisición de Boletos y/o Tiquetes para la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo y el Decálogo de Derechos y Deberes de los Usuarios en la Compra de Tiquetes Aéreos a través de Comercio Electrónico.

<https://cutt.ly/7UCZvXD> 



- 1.1.2. ABC competencias administrativas y preguntas frecuentes sobre el servicio de transporte aéreo de la Aerocivil y la ST.

<https://cutt.ly/8OI7dst>



- 1.1.3. Recomendaciones en Transporte de equipaje.

<https://cutt.ly/pUCMCLk>



- 1.1.4. Infografía de la Ruta de Atención.

<https://cutt.ly/pUCMCLk>



#### 1.2. Herramientas educativas



- 1.2.1. Novela Educativa.  
**Boleto al amor:** una historia de drama y romance, que recrea algunas de las situaciones que pueden presentarse en el transporte aéreo.

<https://cutt.ly/LUCXr80> 

## 1.3. Programas preventivos

### 1.3.1. Programa de Transparencia e información mínima.

A partir de la verificación de las páginas web de las aerolíneas, se emitieron **42 comunicaciones y 25 requerimientos** para promover el cumplimiento del derecho de información de los usuarios.

### 1.3.2. Programa de Prevención a la Reclamación Aérea.

Trabajamos con aerolíneas para prevenir la formulación de PQRD. Tuvimos **8 encuentros formativos con 63 asistentes de 6 aerolíneas.**

### 1.3.3. Comercio Electrónico Transparente – Agencias de viajes.

Tuvo como propósito mejorar la información suministrada a los usuarios en los procesos de compra de tiquetes aéreos vía internet. Se vincularon **34 agencias** y concluyó con un taller conjunto con Asociación Colombiana de Viajes y Turismo – ANATO.

### 1.3.4. Seguimiento y Evaluación de Sistemas de Atención al Usuario.

Pretende que dichos sistemas dispuestos por las aerolíneas en los aeropuertos del país cumplan con los requisitos de operación. Para lograrlo **visitamos 49 módulos en 4 ciudades** e invitamos a implementar mejoras a **24 aerolíneas.**

## 2. Inspección y control

Durante 2021 se recibieron **17.216 PQRD**, de las cuales un **78.74 %** que equivale a 13.555, corresponden al modo aéreo y comprenden aerolíneas y agencias de viajes.

### 2.1. Principales motivos de radicación PQRD.

Motivos	PQRD - 12.547	Porcentaje
1. Reembolso	6.124	45,18%
2. Cambio de itinerario	3.802	28,05%
3. Pérdida de vuelo	1.073	7,92%
4. Equipaje	796	5,87%
5. Inconvenientes en la expedición del tiquete	752	5,55%

## 2.2. Investigaciones administrativas

La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, inició durante 2021 un total de **53 investigaciones** administrativas en el modo aéreo, las que corresponden al **60.92 % del total de los actos de apertura**.

En este periodo se decidieron **17 investigaciones administrativas** iniciadas en 2019, 2020 y 2021, de las cuales 16 resultaron en sanción, equivalente al 94,1 % y 1 en archivo. De las decisiones que concluyeron en una sanción, 15 se encuentran en trámite de recurso y 1 con decisión en firme.

**Dentro de las decisiones adoptadas, se trataron entre otros, los siguientes temas:**

- Información a los usuarios relacionada con: compensaciones, cambios o demoras en el vuelo, promociones, entre otras.
- Reembolso y sus términos.
- Compensaciones.
- Derecho de elección.
- Cláusulas abusivas.
- Publicidad engañosa.
- Calidad e idoneidad en el transporte de mascotas.
- Suministro de información a la autoridad.

## III. Modo Acuático



### 1. Prevención y Promoción



- 1.1. **Guía y Cartilla de derechos y deberes de los usuarios de transporte acuático.**  
<https://cutt.ly/rUCL6rR>
- 1.2. **Travesía fluvial: las venas Azules de Colombia.**  
 Recorrido por el **Río Magdalena** que nos permitió conocer de cerca la realidad de los actores del transporte fluvial y a su vez, capacitar sobre los derechos y deberes de los usuarios del sector transporte. Realizamos **22 encuentros** con **140 personas**, en **11 municipios** de Colombia.

### 3.2. Inspección y control

Durante 2021 se recibieron **17.216 PQRD**, de las cuales un **0.08 %** que equivalen a 14, están relacionadas con medios de transporte acuático.

#### 3.2.1. Principales motivos de radicación PQRD.

Motivos	PQRD - 9	Porcentaje
1. Reembolso	4	28,57%
2. Cobros adicionales	3	21,43%
3. Afectación en la encomienda	1	7,14%
4. Afectación en la entrega	1	7,14%

## IV. Proyectos transversales



### 1. Espacios educativos

#### 1.1. Capacitaciones.

403 capacitaciones	15.850 personas	148 ciudades
--------------------	-----------------	--------------

#### 1.2. Semillero Regional para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Escenario académico en el que participaron consultorios jurídicos, defensorías del pueblo, personerías municipales y las cámaras de comercio. **10 sesiones** donde se trataron temas para promover la protección de usuarios, contamos con la asistencia de **308 personas**.

#### 1.3. Escuela de participación ciudadana.

Espacio de formación y escucha para la defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios del sector transporte en sus diferentes modos y modalidades. **Participaron 258 personas** de las Regiones Amazonia, Andina, Orinoquia, Pacífica y Caribe e Insular.

#### 1.4. Alianza Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-

Con esta se capacita a **niños, niñas y adolescentes** en el territorio nacional, sobre derechos y deberes de los usuarios en el sector transporte. Durante 2021 se formó a **100 menores de edad**.

## 2. Herramientas de consulta

### 4.2.1. Crónicas de usuarios de la Superintendencia de Transporte.



<https://cutt.ly/aUN5mYI> 

Contamos con 9 episodios en donde abordamos el transporte de mascotas, el transporte de equipaje, el transporte por cable, entre otros temas.

### 4.2.2. Guía e infografía sobre el transporte de animales y mascotas.



<https://cutt.ly/80I6Our> 

Esta herramienta fue construida de manera conjunta con el Instituto Colombiano Agropecuario -ICA- y la Policía Nacional.

### 4.2.3. Revista Puntos Cardinales.



<https://cutt.ly/2UCMu8c> 

Tenemos 2 ediciones disponibles, en la segunda contamos con la participación de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo -IATA-, Asociación Nacional de Industriales -ANDI- y la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo -ANATO-.

## 3. Programas y Herramientas de interacción.

### 3.1. Usuario avisa.

Herramienta de interacción en donde la ciudadanía puede dar a conocer a esta autoridad presuntas irregularidades en el transporte público. Recibimos 58 avisos y brindamos 92 orientaciones.

Haz tu aviso en:



**318 594 66 66**



<https://cutt.ly/QUN7SHE> 

### 3.2. Lenguaje Claro.

Con el fin de mejorar la comunicación institucional con sus grupos de valor, se adelantó un laboratorio de simplicidad, que nos permitió traducir y publicar los siguientes documentos:

- Cartilla de derechos y deberes de los usuarios de transporte aéreo.
- Guía de derechos y deberes de los usuarios de transporte aéreo.
- Cartilla derechos y deberes de los usuarios de transporte terrestre de pasajeros y mercancías por carretera.
- Derechos y deberes de los usuarios en la compra de tiquetes aéreos a través de comercio electrónico.

### 3.3. Usuarios en las Regiones.

Acudimos a las ciudades que registraban un mayor porcentaje de PQRD, **Barranquilla, Medellín, Armenia, Pereira, Cali y Bogotá**, donde se adelantaron **42 capacitaciones**, formando **167 empresas y 732 personas**.

Como resultado, la Superintendencia de Transporte trabajó en conjunto con varias empresas y entidades tales como Metrocable de Medellín, OPAM, Terminal de Transporte de Armenia, Airplan y Aeroorienté.

# V. Cifras generales de PQRD e investigaciones administrativas.

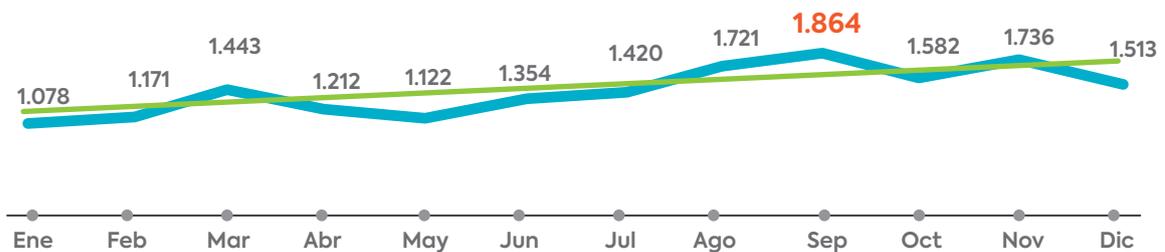
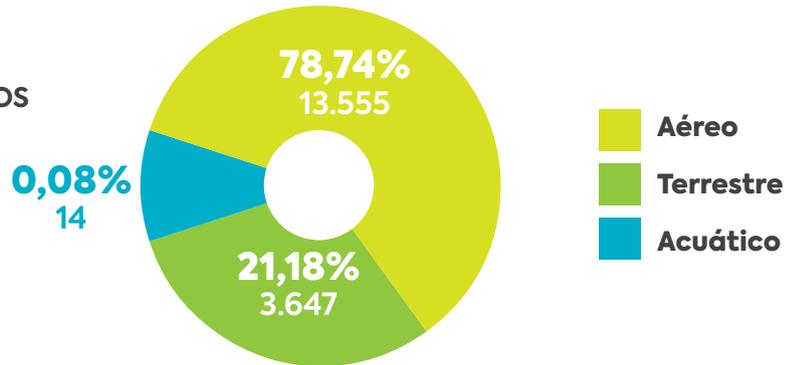


## 1. Comportamiento de Radicación PQRD.

Durante 2021 se recibieron **17.216 PQRD**, de los modos de transporte terrestre, aéreo y acuático.

TOTAL DE CASOS RADICADOS

**17.216**



\* Promedio mensual 1435.

2. **Cierre definitivo del total de PQRD recibidas.**

El porcentaje global de avance sobre los casos recibidos en 2021 es del **95.21%**, así: 47.59 % casos en averiguaciones preliminares y 47.62 % con cierre definitivo:

**Análisis de la gestión realizada a las PQRD.**



CIERRE DEFINITIVO  
**8.198 = 47,62%**

PRÓXIMA VIGENCIA  
**825 = 4,79%**

GESTIÓN EN CURSO  
**8.193 = 47,59%**





Lo invitamos a ingresar a la pagina [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) y a descubrir todas las herramientas que hemos diseñado para usted en el

### Módulo SuperEducativo

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

No olvide seguirnos en nuestras redes sociales, donde estará siempre al día con información relevante del Sector y podrá seguir de cerca la Gestión de la Delegatura Para la Protección a Usuarios.

-  @supertransporte\_oficial
-  Supertransporte
-  Supertransporte
-  @supertransporte
-  Superintendencia de Transporte
-  [vur@supertransporte.gov.co](mailto:vur@supertransporte.gov.co)
-  Línea Gratuita Nal. 018000915615
-  +57 318 594 66 66
-  [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)