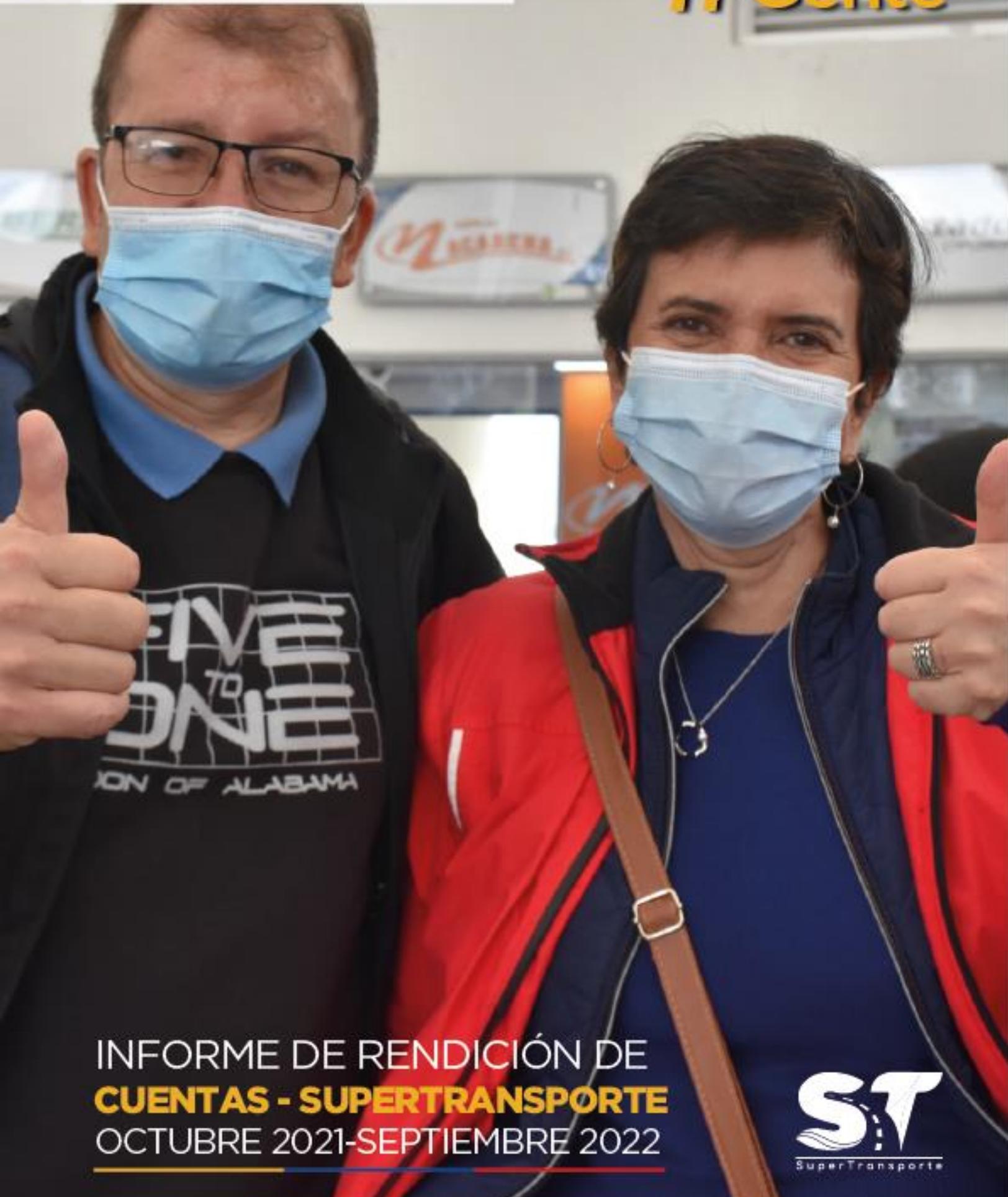




MINISTERIO DE TRANSPORTE

SuperDeLa
Gente



INFORME DE RENDICIÓN DE
CUENTAS - SUPERTRANSPORTE
OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022



SuperDeLa Gente

Ayda Lucy Ospina Arias
Superintendente de Transporte

Sandra Viviana Cadena Martinez
Secretaria General

Oscar Alirio Espinosa González
Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre

Tatiana Navarro Quintero
Delegada de Puertos

Mariné Linares Díaz
Delegada para la Protección de Usuarios

Hermes Jose Castro Estrada
Delegado de Concesiones e Infraestructura

Luis Alejandro Tovar Arias
Jefe Oficina de Control Interno

Gabriel Serna Gámez
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Orlando Andrés Meneses Obando
Jefe Oficina de las Tecnologías de la información y las comunicaciones

Diego Felipe Diaz Burgos
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Apoyo:
Ángela Milena Peña Méndez
Oficina Asesora de Planeación

Diagramación y diseño:
Jeisson Hernán Díaz Duarte
Coordinador Grupo de Comunicaciones



Tabla de contenido

1. Introducción	4
2. Contexto	4
3. Gestión de la entidad.....	5
3.1 Promoción y Prevención	5
Delegatura de Concesiones e Infraestructura.....	5
Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre	11
Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	14
Delegatura de Puertos	19
3.2 Acciones frente a la Bioseguridad	23
3.3 Fortalecimiento Regional	26
3.4 Investigaciones Administrativas	28
Delegatura de Concesiones e Infraestructura.....	28
Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre	29
Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	32
Delegatura de Puertos	34
3.4.1 Gestión realizada de los Informes Únicos a las Infracciones al Transporte - IUIT.....	36
3.5 Fortalecimiento Tecnológico	40
3.6 Acciones frente al fortalecimiento jurídico de la entidad	43
3.7 Acciones frente a la Informalidad e Ilegalidad en el Sector Transporte.....	46
Delegatura de Concesiones e Infraestructura.....	46
Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre	47
Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	49
Delegatura de Puertos	49
3.8 Derechos Humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible	51
4. Nuestra relación con el ciudadano	52
5. Aportes a la construcción de la paz	56
6. Aportes a la igualdad de género y empoderamiento de las mujeres.....	56
7. Talento humano en la SuperTransporte	58
8. El presupuesto de la SuperTransporte.....	59
9. La Gestión Contractual de la SuperTransporte	67
10. Auditorías de la SuperTransporte	68
11. Actuaciones Disciplinarias	70
12. Reconocimientos de la SuperTransporte	72

1. Introducción

En el marco de la Ley Estatutaria 1757 de 2017 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”; la Superintendencia de Transporte presenta el informe de rendición de cuentas, con la gestión adelantada en el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y 30 de septiembre de 2022, con el propósito exponer las acciones desarrolladas por el equipo técnico y humano de la entidad en beneficio de sus grupos de valor, en cumplimiento de los principios de democracia participativa y publicidad establecidos en la Constitución Política de Colombia.

Este informe estructurado en doce capítulos, evidencia la gestión adelantada por la entidad con las medidas adoptadas en ejercicio de sus funciones de vigilancia, inspección y control, su fortalecimiento tecnológico, las estrategias implementadas frente a la ilegalidad, así como la descripción de otros aspectos relevantes de la gestión por cada uno de los procesos misionales.

2. Contexto

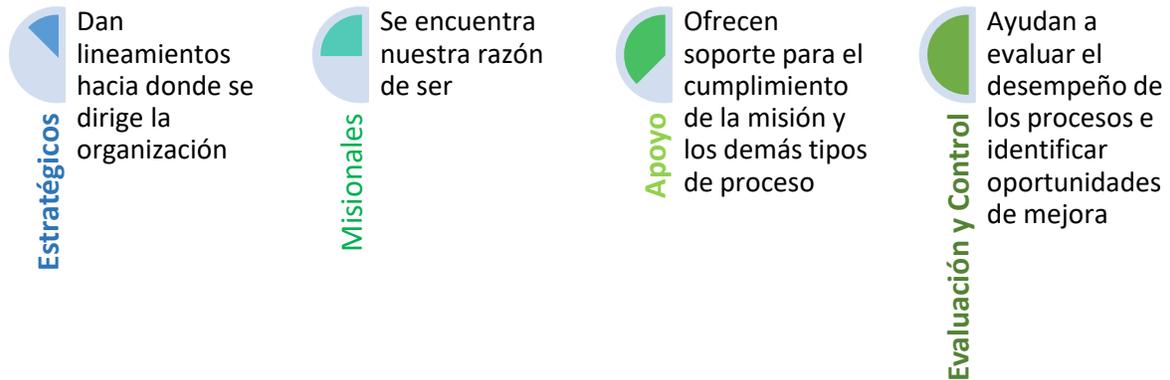
La Superintendencia de Transporte tiene el fin social de velar en el país por la adecuada prestación del servicio de transporte, ejerciendo sus funciones de vigilancia, inspección y control a la prestación del servicio público de transporte aéreo, férreo, fluvial y terrestre automotor; la infraestructura de transporte portuaria marítima y fluvial, carretera, férrea, terminales de transporte terrestre automotor y aérea; los servicios conexos, afines y complementarios al transporte supervisado y a las empresas o sociedades de construcción, administradoras y/o operadoras de los anteriores servicios, de conformidad, entre otras disposiciones, con el Decreto 2409 de 2018.

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

1. Brindar protección a los usuarios
2. Fortalecer la presencia en las regiones
3. Fortalecer la vigilancia
4. Fortalecer las tecnologías de la información y las telecomunicaciones
5. Fortalecimiento institucional

Estos objetivos son la brújula para dirigir las actividades institucionales, en procura de generar valor en los productos y/o servicios que se ofrecen para los vigilados y demás grupos de interés. Los procesos de la Entidad están subdivididos por 4 tipos:

Ilustración 1 Tipos de Procesos-Superintendencia de Transporte



Fuente: Proceso Gestión del Conocimiento y la Innovación – Cadena de valor de la ST.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Superintendencia de Transporte tiene definidos 16 procesos para el ejercicio efectivo de sus funciones y cumplimiento de su Misión y Visión: Dirección Estratégico, Gestión del Conocimiento y la Innovación, Gestión de Comunicaciones, Gestión de TICS, Vigilancia, Inspección, Control, Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano, Gestión Administrativa, Gestión Jurídica, Gestión del Talento Humano, Gestión Contractual, Gestión Financiera, Gestión Documental, Evaluación Independiente y Control Interno Disciplinario.

3. Gestión de la entidad

En el presente capítulo se presentan los principales logros relacionados con las metas y estrategias institucionales bajo las políticas de legalidad y seguridad y en ejercicio de sus funciones, que involucran el ejercicio de vigilancia, inspección y control. A continuación, se presentan los avances obtenidos en esta gestión:

3.1 Promoción y Prevención

En desarrollo de la función de vigilancia, la Superintendencia de Transporte, con el fin de propender por el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con el ámbito de su competencia, implementó las siguientes acciones en materia de promoción y prevención

Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de septiembre de 2022, desde la Delegatura de Concesiones e Infraestructura se realizaron diferentes actividades de vigilancia e inspección, implementando programas especiales como:

- **SETA:** Supervisión Especial en Temporada Alta

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

- **SASPRO:** Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos
- **PEACCI:** Programa Escala de Accesibilidad e Inclusión:
- **PECSO:** Programa Especial de Control al Sobrepeso
- **PESCRI:** Programa Especial Sectores Críticos de Accidentalidad
- **PAFYCI:** Programa Especial Afectaciones y Cierres
- **SOZA:** Seguridad Operacional en Zonas Aledañas

Los programas mencionados anteriormente han permitido un avance en cobertura del 89%, sobre el total de supervisados, a continuación, se ilustran las actividades aplicadas por cada tipo de vigilado:

Tabla 1 Inspecciones y Acciones de Vigilancia

ACCIONES DE INSPECCION Y VIGILANCIA - COBERTURA SUPERVISADOS																
Modo	Visitas de Inspección										Acciones de Vigilancia			Cobertura		
	OBJETIVA	SUBJETIVA	SETA	SASPRO	PEACCI	PECSO	PESCRI	PAFYCI	SOZA	CONECTARTE	Objetiva	Subjetiva	Mesas de trabajo	Total Cobertura	Universo de Vigilados	% COBERTURA
Infraestructura Aérea Concesionada – IAC	14	0	5	8	0	0	0	0	0	0	7	0	10	7	7	100 %
Infraestructura Aérea No Concesionada – IANC	47	0	1	7	0	0	0	0	0	2	81	0	0	43	55	78%
Empresas de Transporte Aéreo - ETA	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	1	25	120	21%
Infraestructura Carretera Concesionada – ICC	18	3	66	10	3	25	15	10	0	0	64	4	19	50	54	93%
Infraestructura Carretera No Concesionada – ICNC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Operadores Férreos – OF	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	67%

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

ACCIONES DE INSPECCION Y VIGILANCIA - COBERTURA SUPERVISADOS																
Modo	Visitas de Inspección										Acciones de Vigilancia			Cobertura		
	OBJETIVA	SUBJETIVA	SETA	SASPRO	PEACCI	PECSO	PESCRI	PAFYCI	SOZA	CONECTARTE	Objetiva	Subjetiva	Mesas de trabajo	Total Cobertura	Universo de Vigilados	% COBERTURA
Infraestructura Férrea Concesionada – IFC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	67%
Infraestructura Férrea No Concesionada IFNC	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	67%	
Transporte Masivo por Vía Férrea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%	
Terminales de Transporte Terrestre Automotor – TTTA	18	9	14	15	0	0	0	0	0	0	37	9	0	48	48	100 %
TOTAL	102	19	86	40	3	25	15	10	0	2	201	34	31	179	295	61%

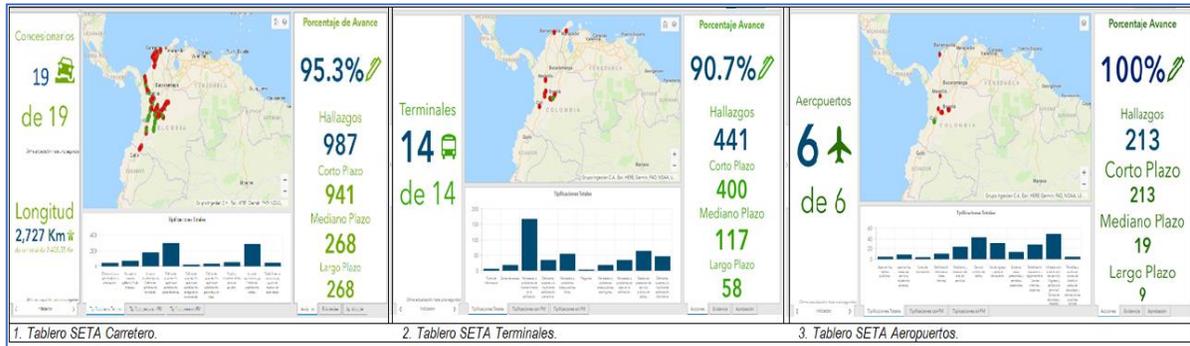
Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Resultados de algunos programas especiales:

- Supervisión Especial de Temporada Alta - SETA

Para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de septiembre de 2022, se realizaron 39 visitas de inspección in situ (33% del total de los vigilados carreteros, terminales de transporte y aeropuertos), y la recolección de información se gestionó a través de aplicativo dispuesto por la SuperTransporte, el cual permitió recopilar información Online, con localización espacial (georreferenciación) de las condiciones de la infraestructura pública de transporte inspeccionada (Fase 1, recolección de información) y presentar los resultados en tableros de control, como se muestra a continuación:

Ilustración 2 Tablero Supervisión Especial de Temporada Alta – SETA



Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Los resultados relacionados con este programa de supervisión en la fase 2 (planes y acciones de mejora), entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de septiembre de 2022, son:

Tabla 2 - Programa SETA

Visitas de Inspección - Levantamiento de Hallazgos	Cantidad Infraestructuras	Hallazgos Identificados	% de cumplimiento de hallazgos subsanados
Concesionarios Viales	19	987	95,3%
Terminales de Transporte	14	441	90,7%
Aeropuertos	6	213	100%

Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura

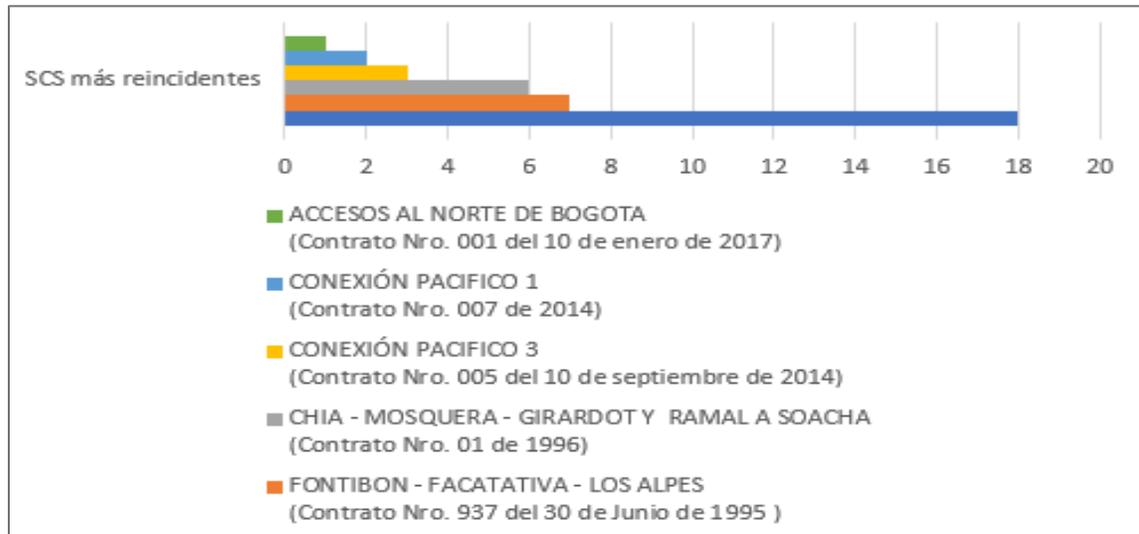
- Programa especial de Supervisión a Sectores Críticos de Siniestralidad - PESCRI

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 quince (15) proyectos carreteros concesionados con mayor número de sectores reincidentes en nueve (9) trimestres, producto del ejercicio de tomar un máximo de tres años (12 trimestres), activó 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 Planes Estratégicos de Seguridad Vial - PESV y los Sectores Críticos de Siniestralidad, 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), así como, Instituciones educativas, empresas o centros logísticos con acceso a vía nacional y otros.

Con base en el precitado ejercicio, se tiene para los tres últimos años, lo siguiente:

Ilustración 3 Sectores Críticos de Siniestralidad



Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Como resultado del Programa especial de Supervisión a Sectores Críticos de Siniestralidad - PESCRI para el periodo comprendido entre el 1 de octubre del 2021 y el 30 de septiembre de 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3 Programa especial de Supervisión a Sectores Críticos de Siniestralidad - PESCRI

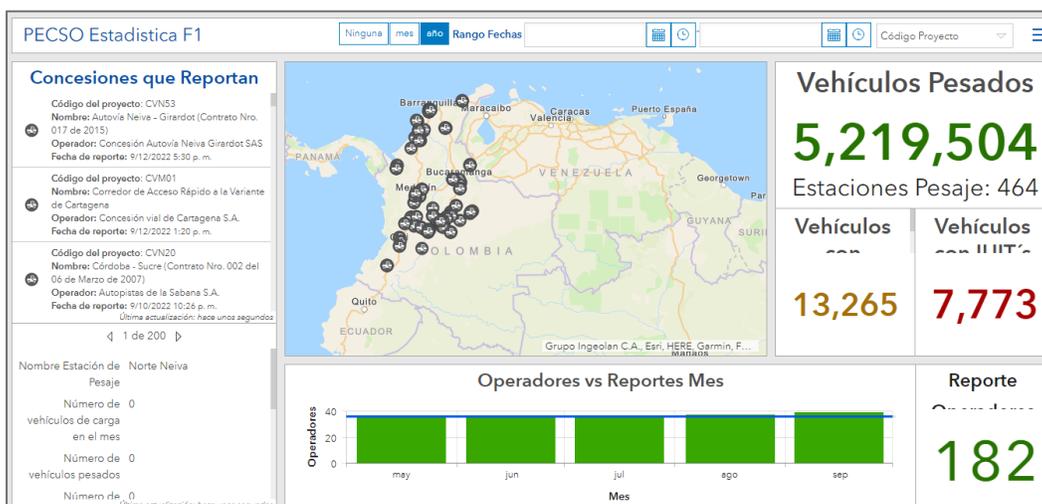
PROGRAMA PESCRI		
Inspecciones	Infraestructuras inspeccionadas	Análisis de reportes de información
25	25	748

Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura

- **Programa Especial de Supervisión Control al Sobrepeso – PECSO**

En ejercicio de la fase 1 (permanente recolección de información estadística) del programa especial PECSO, se requirió a 36 operadores, para un total de 96 estaciones de pesaje, con los cuales se obtuvo la siguiente información, en el período comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de septiembre de 2022.

Ilustración 4 Resultados PECSO 30/09/2022



Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura – Aplicativo PECSO -Supertransporte

Programa Especial de Supervisión Afectaciones y Cierres – PAFYCI

A partir de la 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 aquellas afectaciones potenciales que representan riesgo en el desarrollo normal de la operación, para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de septiembre de 2022, se ejecutó la fase 1 (Recolección de información estadística e inspecciones in situ) y mesas de trabajo, así:

Tabla 4 Ejecución Programa Especial de Supervisión Afectaciones y Cierres – PAFYCI

	Programa	Inspecciones	Información estadística		Mesas de trabajo
			Reportes	Afectaciones	
Aeropuertos	Soza	0	0	0	11
Carretero	Afectaciones	5	37	607	0
Terminales de Transporte	Afectaciones	5	0		0

Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Programa Especial de Supervisión de Accesibilidad e Inclusión – PEACCI

Este programa realiza el seguimiento a la evolución y/o supervisión del componente de accesibilidad en la infraestructura pública de transporte, a partir del cálculo del porcentaje de cumplimiento de los niveles de accesibilidad en la infraestructura de transporte, con base en lo requerido en la Ley estatutaria 1618 de 2013.

Ajuste a la Circular Única de la Superintendencia de Transporte

En el marco de los lineamientos de promoción y prevención, el 26 de julio de 2022 se publicó la Resolución Nro. 2491 en la cual se incluyeron los “lineamientos de supervisión para la Infraestructura Accesible e Incluyente de Transporte” en la circular única de la Superintendencia de Transporte. En avance de esta, se recolectó información de las infraestructuras públicas de transporte objeto de cumplimiento, así:

Tabla 5 Cumplimiento de infraestructuras públicas

Vigilados por Modo	Requerimientos de Autogestión	Respuestas recibidas	% de Cumplimiento
Aeropuertos	66	66	100%
Terminales de Transporte Terrestre Automotor	52	52	100%
Concesiones Carreteras	48	48*	100%
Total	166	166	100%

Nota: *Tres (3) infraestructuras fueron inspeccionadas para el cumplimiento de la meta.

Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Por otra parte, el 9 de septiembre de 2022 se publicó la Resolución Nro. 7371 por la cual se modifica el artículo 3.7.1. del Capítulo 7 del Título III de la Circular Única de Infraestructura y Transporte, se establecieron instrucciones y lineamientos, para que, en el marco de la autogestión y la supervisión, los vigilados dieran cumplimiento a los requisitos establecidos en la normatividad y se brinde seguridad jurídica y operativa a todos los actores de la cadena logística de transporte de carga, se preserve el buen estado de la infraestructura y se fomenten buenas prácticas en aras de garantizar la seguridad vial.

Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

La Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte, ha desarrollado diversas actividades, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de septiembre de 2022, entre las que se destacan las siguientes:

Acciones de divulgación

Capacitaciones: La Dirección de Promoción y Prevención realizó 27 capacitaciones, en las cuales se socializó a 2.227 personas entre conductores, representantes de las asociaciones gremiales, empresas, etc., con las cuales se busca fomentar el cumplimiento de la normatividad vigente, pero, además contribuye al diálogo entre todos los actores del sector para buscar soluciones eficientes a las diferentes problemáticas.

Guías: se desarrollaron y publicaron las siguientes guías (i) Actualización de la Guía SIPLAF, (ii) Guía sobre la importancia de la revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes, (iii) Guía para la prestación del servicio de transporte escolar, (iv) Publicación bajo la coordinación de la Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Protección a Usuarios, de la Guía rápida sobre pregoneo. Estas guías pueden ser consultadas en el sitio web de la Superintendencia de Transporte.

Espacio de diálogo – chat virtual: el 23 de diciembre de 2021 se 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 y competencia de la Superintendencia de Transporte.

Actividades de vigilancia

- **Solicitudes de Fusiones, Escisiones y Transformaciones:** La Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre se encarga de realizar el estudio de las solicitudes de autorización previa de reformas estatutarias, para la firma del Superintendente delegado de Tránsito y Transporte, durante el periodo señalado se dio trámite a 9 solicitudes.
- **Formalización de contratos de temporada alta:** Desde la Dirección se realiza el estudio de la documentación aportada para el registro de los contratos de temporada alta, celebrados entre empresas de transporte de pasajeros y de transporte especial, o la intención de hacer uso de su parque automotor. Así se han autorizado los siguientes vehículos:

Tabla 6 Vehículos Autorizados

TEMPORADA ALTA	VEHICULOS AUTORIZADOS
Semana de receso escolar de 2021	914
Fin de año 2021	2314
Semana santa 2022	1353
Mitad de año 2022	1632
Semana de receso escolar 2022	1441

Fuente: Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

- **Conceptos de Sustentabilidad Financiera:** desde el 1 de octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022, se han atendido 375 solicitudes de conceptos de sustentabilidad financiera, los cuales son emitidos en atención a las solicitudes presentadas desde las Direcciones Territoriales del Ministerio de Transporte para la fijación o aumento de la capacidad transportadora de las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial.
- **Construcción algoritmo en Python para supervisión financiera:** con el objetivo de fortalecer la supervisión inteligente con apoyo en herramientas tecnológicas, se 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. El algoritmo tiene como objetivo emitir señales de alerta que le indiquen a la Dirección el estado financiero y

administrativo de los supervisados, de tal forma que se puedan tomar decisiones mejor informadas sobre las eventuales acciones a seguir. Con esta implementación se optimiza el tiempo de análisis de la información y se obtiene una descripción detallada de cada vigilado.

Así, con la ayuda de este aplicativo se logró analizar la información financiera vigencia 2019 de 3.718 vigilados y la información financiera vigencia 2020 de 4.786 vigilados. A partir del análisis de la información por medio del algoritmo se estableció el nivel de priorización para ejecutar actuaciones administrativas sobre empresas que se encuentran en riesgo medio o alto. De la priorización realizada se desarrollaron visitas administrativas para realizar acompañamiento a los empresarios.

Dentro de los principales resultados que se obtienen a través de la herramienta Python se encuentran los siguientes:

Ilustración 5 Principales resultados de la herramienta Python



Fuente: Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

- **Visitas de Promoción y Prevención:** la Dirección de Promoción y Prevención realizó 89 visitas de acompañamiento, en las cuales se verificaron las condiciones societarias, operativas y financieras de las empresas. El objetivo de estas visitas es fomentar y promover el cumplimiento de la normatividad vigente. Del total de visitas realizadas, 83 corresponden a visitas Extra Situ; una nueva forma de practica de visitas que combina requerimientos previos de información y sesiones virtuales con los vigilados, lo anterior, teniendo en cuenta las circunstancias actuales ocasionadas por la emergencia sanitaria.

Adicionalmente, para la selección de las empresas a visitar, se tuvo en cuenta las quejas recibidas por propietarios de vehículos, relacionadas con cobros efectuados por algunas empresas de transporte especial por concepto de plan de rodamiento o administración, aun cuando sus vehículos no fueron utilizados en la operación dadas las medidas de aislamiento preventivo obligatorio y limitación a la movilidad decretadas por el Gobierno Nacional.

- **Análisis y depuración del universo de vigilados:** En atención a la necesidad de mantener actualizado el universo de vigilados de la Delegatura de Tránsito se trabajó en un acuerdo con Confecamaras para la transmisión de archivos planos de información de las cámaras de comercio, de las sociedades que se registren con actividad principal u objeto social la prestación del servicio público de transporte en cualquier modalidad, a fin de identificar las empresas que pueden estar sometidas a la vigilancia de esta Entidad.

De otro lado, esta Dirección realizó requerimiento de información a 122 autoridades de tránsito, con el fin de conocer información concerniente a las habilitaciones y tipo de servicio que prestan las 415 empresas de Transporte Terrestre Automotor con radio de acción municipal, distrital o metropolitano habilitadas por las mencionadas autoridades, sobre las cuales se ejerce vigilancia subjetiva.

Actividades adicionales

- **Apoyo Campaña Transporte sin Humo:** La Superintendencia de Transporte en conjunto con los Ministerios de Transporte y Medio Ambiente, realizó la campaña denominada “Transporte sin humo”, mediante el cual la ciudadanía reportó vehículos que emitían gases y con ello se procedió a verificar el proceso de revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes. Con esto se logró identificar los Centros de Diagnóstico Automotor CDA que presuntamente presentan irregularidades en la expedición de dichas certificaciones. Cabe resaltar que la revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes, permite tener un diagnóstico de las condiciones técnicas del vehículo, velando porque el mismo se encuentre en óptimas condiciones para transitar.

Como resultado de esta campaña se obtuvieron denuncias de aproximadamente 1.124 vehículos, respecto de los cuales se están adelantando las actuaciones administrativas correspondientes. Adicionalmente, se elaboró la Guía sobre “La importancia de una adecuada Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes”, la cual será lanzada en los próximos días.

Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

Desde el 1 de octubre de 2021 hasta el 30 de septiembre de 2022 se han desarrollado alrededor de 20 programas de Promoción y Prevención, destacando lo siguiente:

a. Documentos informativos: a través de estos, se da a conocer de manera pedagógica y en lenguaje claro, el marco normativo de la protección a usuarios, los derechos, deberes y los mecanismos de protección con que cuentan los consumidores, la forma de hacerlos efectivos y las acciones que adelanta la Entidad en beneficio de los usuarios y empresarios del transporte.

Algunos de estos documentos han sido sometidos a procesos de participación ciudadana, en donde, representantes de agremiaciones, ciudadanos, empresarios, entre otros actores, han hecho aportes que han sido plasmados en los documentos.

Se cuenta con documentos como la Guía rápida de pregoneo, diseñada de manera conjunta por las Delegaturas de Tránsito y Transporte Terrestre y Protección de Usuarios. Fue publicada el 15 de junio de 2022; la Guía y Cartilla de Derechos y Deberes de los Usuarios de Transporte Acuático, que se publicó el 16 de diciembre de 2021; boletines como el de Gestión 2021 de la Delegatura para la Protección de Usuarios, y el de movimiento de pasajeros vs PQRD en transporte aéreo.

Asimismo, destacamos los siguientes:

- Revista Puntos Cardinales. Se han publicado 3 ediciones, la última de ellas el 30 junio de 2022, la cual se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-para-la-proteccion-de-usuarios/revista-puntos-cardinales/>
- Guía y Cartilla de Derechos y Deberes de los Usuarios de Transporte Acuático. Se publicó el 16 de diciembre de 2021. El material puede consultarse en: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>
- Guía para Empresarios e Infografía para usuarios de Protección Contractual de los Usuarios del Servicio Público de Transporte. La guía es una herramienta de consulta dirigida a los empresarios. Se publicaron el 8 de junio de 2022. En el siguiente enlace del sitio web de la entidad, se encuentran publicadas estas dos herramientas: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>

b. Espacios de formación y capacitación: estos escenarios permiten conocer las perspectivas de los distintos actores, resolver sus dudas, aclarar sus inquietudes y se han convertido en una fuente de inspiración para algunos de los programas y campañas que se han adelantado.

- Capacitaciones: En estos espacios hemos logrado formar en derechos y deberes de los usuarios del sector transporte. Algunas de las jornadas se han realizado con enfoques diferenciales a la población de protección constitucional, los niños, niñas y adolescentes (en alianza con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), los adultos mayores, las personas

en condición de discapacidad, así como las mujeres en estado de embarazo (Programa de participación ciudadana). Asimismo, se han realizado a grupos de interés.

Tabla 7 Espacios de formación y capacitación

Año	Jornadas	Personas	Empresas	Ligas / asociaciones	Instituciones Educativas	Municipios	Entidades públicas
2021*	76	1.263	61	2	8	37	5
2022	289	9.497	304	0	49	81	8
TOTAL	365	10.760	365	2	57	118	13

* Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021

Fuente: Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

- Taller Ligas de Consumidor. Se realizaron 11 sesiones. Como producto del programa, se certificaron a 67 personas que cumplieron como mínimo con el 70% de la asistencia.

c. Herramientas de interacción: creadas para informar sobre hechos o situaciones que podrían infringir el marco normativo de protección a usuarios o incluso solicitar orientación y recomendaciones. Encontramos campañas como la de Legalidad y Libre Elección, que busca difundir la Guía Rápida de Pregoneo, las herramientas de leguaje claro, y el concurso Postéate con el Transporte. Asimismo, destacamos las siguientes:

- Motor de búsqueda Horus: diseñada para facilitar la comparación de información sobre las políticas de las aerolíneas con operación en Colombia, sobre equipaje, reembolso, transporte de animales y transporte de menores. Se publicó el 25 de mayo de 2022. La herramienta se encuentra disponible en: <https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Horus/Comparador/>



- Calculadora de derechos: permite conocer los derechos que se derivan de las principales dificultades que pueden presentarse antes, durante o después de la prestación del servicio de transporte en los modos acuático, aéreo y terrestre. Se publicó el 4 de agosto de 2022. Se encuentra disponible en:

<https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/CalculadoraDerechos/Calculadora/>



Herramienta diseñada para orientar a los usuarios en relación con los derechos que les asisten frente a las diferentes situaciones o vicisitudes que pueden presentarse durante la ejecución del contrato de transporte en sus distintos modos.

- Portal de niños, dirigido al grupo de interés de la entidad en donde se incluye contenido diseñado especialmente para esta población, relacionado con sus derechos y responsabilidades. Publicado en el sitio web de la Entidad el 11 de agosto de 2022 y su piloto se realizó con material de la Delegatura para la Protección de Usuarios. Se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/portal-web-para-ninos-ninas-y-adolescentes/>



Sitio web para
Niños, niñas y adolescentes

¡Bienvenidos!

Haz parte del equipo de constructores de la cultura de respeto de los derechos y responsabilidades de los usuarios en el servicio público de transporte.

d. Programas de seguimiento con retorno jurídico: brindan acompañamiento a las empresas de transporte en el cumplimiento de las normas de protección a usuarios, mediante la implementación de planes de acción. Los expedientes de las empresas que no ajusten su conducta y/o adopten medidas tendientes a observar el marco normativo aplicable, son reportadas a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios.

Dentro de los programas adelantados, se encuentran el de Comercio Electrónico Transparente de Agencias de viajes, que buscó examinar el cumplimiento al deber de información de las agencias que viajes que ofrecían ventas de tiquetes aéreos por comercio electrónico; el Seguimiento y Evaluación de Sistemas de Atención a Usuarios, en donde se realiza una verificación de cumplimiento de la obligación de las empresas de transporte aéreo de pasajeros de tener un módulo de atención a usuarios en funcionamiento.

Adicionalmente, también se destaca el siguiente:

- Acompañamiento y evaluación a políticas para el transporte de mascotas. Con este, se sometió a análisis las políticas para el transporte de mascotas de las empresas de transporte aéreo y terrestre que se vincularon voluntariamente al programa. Se invitó a participar a 36 empresas del modo aéreo y 523 del modo terrestre. Las empresas cuyas políticas fueron objeto de comentarios y/o recomendaciones, se les trasladó el respectivo análisis y se solicitó la implementación ajustes.

e. Programas de acompañamiento: tienen por objetivo trabajar de manera articulada con las empresas de transporte en la promoción y cumplimiento de las normas de protección a usuarios. En el periodo de reporte, se adelantó el Programa de Transparencia e información mínima, que busca brindar recomendación sobre cierta información en las páginas web de las empresas; el programa Usuarios en las Regiones, donde realizan alianzas con determinadas infraestructuras para brindar información, al tiempo que se capacita; los seguimientos a los cierres viales, que insta a las empresas a informar a los usuarios sobre las posibles variaciones en su ruta, así como a hacer seguimiento al despacho de pasajeros.

Asimismo, se destacan los siguientes:

- **Travesía Fluvial: Las Venas Azules de Colombia.** Este programa tiene como objetivo capacitar y hacer acompañamiento a los empresarios y usuarios del modo de transporte fluvial.
 - La primera expedición se realizó en el río Magdalena, donde se capacitaron 164 personas en 22 jornadas, en los municipios de Neiva, Villa Vieja, 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.
 - Luego se desarrollaron las expediciones por el río Amazonas, Río Sinú y Río Inírida, entre el 14 de marzo al 30 de junio del 2022. Allí se capacitaron a más de 127 personas en 14 jornadas, y se realizaron 10 visitas de verificación.
 - Finalmente, en agosto de 2022 se inició la Fase 3 del programa, en el municipio de San José del Guaviare, continuando con la visita al Putumayo. Se realizaron 20 jornadas de capacitación a 351 personas y 6 visitas de verificación.
- **Protección Contractual y Prevención de Cláusulas abusivas.** Mediante este programa, se revisaron los contratos de transporte escritos de las empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, a efectos de realizar recomendaciones a los empresarios sobre las cláusulas que puedan afectar el modo,

tiempo o lugar en que los usuarios ejercen sus derechos o les provoque un desequilibrio injustificado, con el objetivo de que sean ajustadas o eliminadas.

En este programa se involucraron 510 empresas de transporte, de las cuales 275 cuentan con contrato escrito que presuntamente contiene cláusulas abusivas. A estas compañías se les envió una comunicación de traslado del respectivo informe de análisis del contrato, con el fin de que adopten las mejoras necesarias en los textos de condiciones generales que rigen la relación surgida con los usuarios.

Delegatura de Puertos

En el periodo octubre 2021 – septiembre 2022 la gestión de la Delegatura alcanzó los siguientes logros:

En el cumplimiento de la supervisión, además de la vigilancia, inspección y control a los sujetos de supervisión, se efectuó un seguimiento a sujetos estratégicos para la economía del país, como lo es la Sociedad Portuaria Regional SPR Buenaventura, al realizar seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos por las alertas administrativas, financieras, económicas y/o contables, generando los actos administrativos pertinentes; se generó concepto sobre Derecho de Inspección, a solicitud de ésta Sociedad Portuaria Regional.

Igualmente se realizaron visitas de inspección, especialmente a la Zona Portuaria de San Andrés, seguimiento a los compromisos adquiridos frente al Paro Cívico de Buenaventura, y al Canal de Acceso de Barranquilla en lo relacionado con el operador portuario. Se recibieron 8 solicitudes de reformas estatutarias, se aprobaron 4 y se rechazaron 4 por no cumplir los requisitos para ello. Se evaluó la información subjetiva reportada por los sujetos de supervisión y se generaron los actos administrativos pertinentes.

Igualmente, las Sociedades Portuarias SP, para la prestación de los servicios portuarios, deben tener aprobados los Reglamentos de Condiciones Técnicas de Operación y registradas en la Superintendencia de Transporte las tarifas que cobran en algunos de los servicios ofrecidos. Es así como en el periodo del presente informe, se aprobó el reglamento de dos (2) Sociedades Portuarias, encontrándose en análisis cinco (5) solicitudes; y se registraron las tarifas portuarias de nueve (9) SP Sociedades Portuarias.

Ahora bien, entre octubre 2021 – septiembre 2022 se recibieron 224 solicitudes de renovación y registro de operadores portuarios de los cuales se aprobaron 193.

La logística portuaria del país involucra los Patios de Contenedores. Dada su importancia, la Supertransporte expidió la Circular Externa No 001 del 31 de enero de 2022, mediante la cual se imparten instrucciones con el fin de que las personas naturales y/o jurídicas que desarrollen actividades de administración y operación de “patios de contenedores vacíos”, dentro de estas,

servicios de recepción, cargue y descargue, almacenamiento, reparación, suministro, marcación y rotulación, inspección y entrega de contenedores vacíos, se registren como operadores portuarios ante la entidad.

El ciudadano es el activo más importante para que la Superintendencia de Transporte realice sus funciones. Una de las formas de relacionarse es a través del recibo y trámite de las PQRSD, mediante la cual se atienden las inquietudes y diversas situaciones presentadas ante y por los sujetos de supervisión. En el periodo octubre 2021 – septiembre 2022 se recibieron 2.642 PQRSD y se han atendido el 93% (2.451) de ellas. Adicionalmente, se han atendido las diversas reuniones solicitadas y programadas para dar solución a inquietudes generadas en el ejercicio de la labor empresarial y gremial (13 mesas de trabajo con gremios).

Se realizaron 11 jornadas de capacitación en temas diversos como Manual de Embarcaciones Menores, Responsabilidad de las Instalaciones Portuarias de cargue de información en el VIGIA , Manual de Embarcaciones Mayores, Trámite para la solicitud de concesiones portuarias en el modo fluvial, Tarifas aplicables al transporte fluvial de pasajeros, Funcionamiento del aplicativo SIPORT para reporte de información sobre contenedores vacíos por parte de las Instalaciones Portuarias, Inscripción VIGIA y Proceso estadístico, Reporte de Información Subjetiva 2021, y lanzamiento capa rutas fluviales.

✓ **Construcción del Visor Geográfico**

Producto de 173 operativos de inspección realizados entre el 2020 y 2021 con enfoque de levantamiento de información sobre las condiciones físicas de la infraestructura portuaria y fluvial no concesionada del país, se logró diseñar un visor geográfico con la ubicación exacta de dicha infraestructura, así como, sus características físicas particulares y las dinámicas de prestación de servicio que allí ocurren.

Este visor geográfico¹ fue lanzado el 21 de octubre de 2021 mediante un evento en directo por Facebook live. Adicionalmente, el visor geográfico fue reconocido como buena práctica por la función pública en el programa “Magazine Sirvo a mi País 100” del 16 de noviembre de 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 y fue con el fin de integrarla al visor geográfico general de la

¹ Visor de Infraestructura Concesionada y No Concesionada Marítima y Fluvial de la Superintendencia de Transporte - Delegatura de Puertos. En este espacio se presentan los muelles y embarcaderos marítimos y fluviales otorgados en concesión por la República de Colombia así como aquellos que no se encuentran concesionados:
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/superintendencia-delegada-de-puertos/visor-del-mapa-de-infraestructura-no-concesionada/>

Delegatura de Puertos. El lanzamiento de esta nueva capa fue realizado mediante estrategia de comunicaciones por redes sociales en el I trimestre del 2022.

El 23 de junio 2022, la Supertransporte puso a disposición del público la información de 417 rutas fluviales autorizadas en el país para la prestación del servicio público de transporte fluvial de pasajeros, allí se puede visualizar las rutas, las embarcaciones, y el nombre de las empresas autorizadas para prestar el servicio público fluvial.

✓ **Caracterización Fluvial**

Se publicó en el mes de junio del 2022 la caracterización fluvial² de 30 departamentos del país como resultado de 189 operativos de inspección realizados entre octubre de 2020 y abril de 2022, donde se llevó a cabo el levantamiento de la información de la operación portuaria y fluvial municipio por municipio.

✓ **Boletín de Tráfico Portuario e Indicadores de Eficiencia Portuaria mensuales**

La información es fundamental en la toma de decisiones. Por ello, se encuentran publicados en el sitio web de la entidad los Boletines Estadísticos de Tráfico Portuario en Colombia del año 2021 y los trimestrales de la presente vigencia.

A partir de enero del 2022, la Delegatura de Puertos comenzó a emitir informes del Boletín de Tráfico Portuario y de los Indicadores de Eficiencia Portuaria de manera mensual, en cumplimiento de una obligación estipulada en el CONPES 3982 “Política Nacional Logística”.

✓ **Nueva batería de Indicadores de Eficiencia Portuaria**

Durante el segundo semestre del año 2021, en 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 publicó en el mes de diciembre del 2021 la nueva batería de indicadores de Eficiencia Portuaria.

✓ **SIPOR**

² Caracterización Fluvial de Colombia 2022: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/superintendencia-delegada-de-puertos/caracterizacion-fluvial-de-colombia-2022/>

Se diseñó el aplicativo SIPOR “Sistema de Información Portuaria” con el objetivo de recibir información por parte de 14 instalaciones portuarias referente a la capacidad de almacenamiento de contenedores vacíos en las Instalaciones Portuarias del País; herramienta de gran utilidad para la identificación de alertas tempranas en el marco de la actual crisis internacional de contenedores. El lanzamiento de este aplicativo se hizo el 24 de febrero de 2022.



✓ Programación Lenguaje Python para análisis subjetivo. (A2IR)

En el 2021 la Dirección de Promoción y Prevención participó en un trabajo articulado con la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor, para la incorporación del lenguaje de programación Python en la generación de reportes individuales de análisis financiero. El objetivo fue construir un programa con el cual automatizar el procesamiento de información financiera, contable, jurídica, administrativa y de gestión, proceso que en el corto plazo permitirá fortalecer la vigilancia subjetiva de manera progresiva en la Superintendencia de Transporte.

Para el 2022, fue implementada esta herramienta para el análisis de la información financiera reportada por los vigilados.

✓ Guía de Formalización para prestar de forma Práctica y Segura el Servicio de Transporte Fluvial³.

En 2021 la Dirección de Promoción y Prevención continuó trabajando en el diseño de una herramienta didáctica para concientizar a los prestadores del servicio público de transporte fluvial, sobre la importancia de la formalización y la prestación del servicio en condiciones de seguridad³.

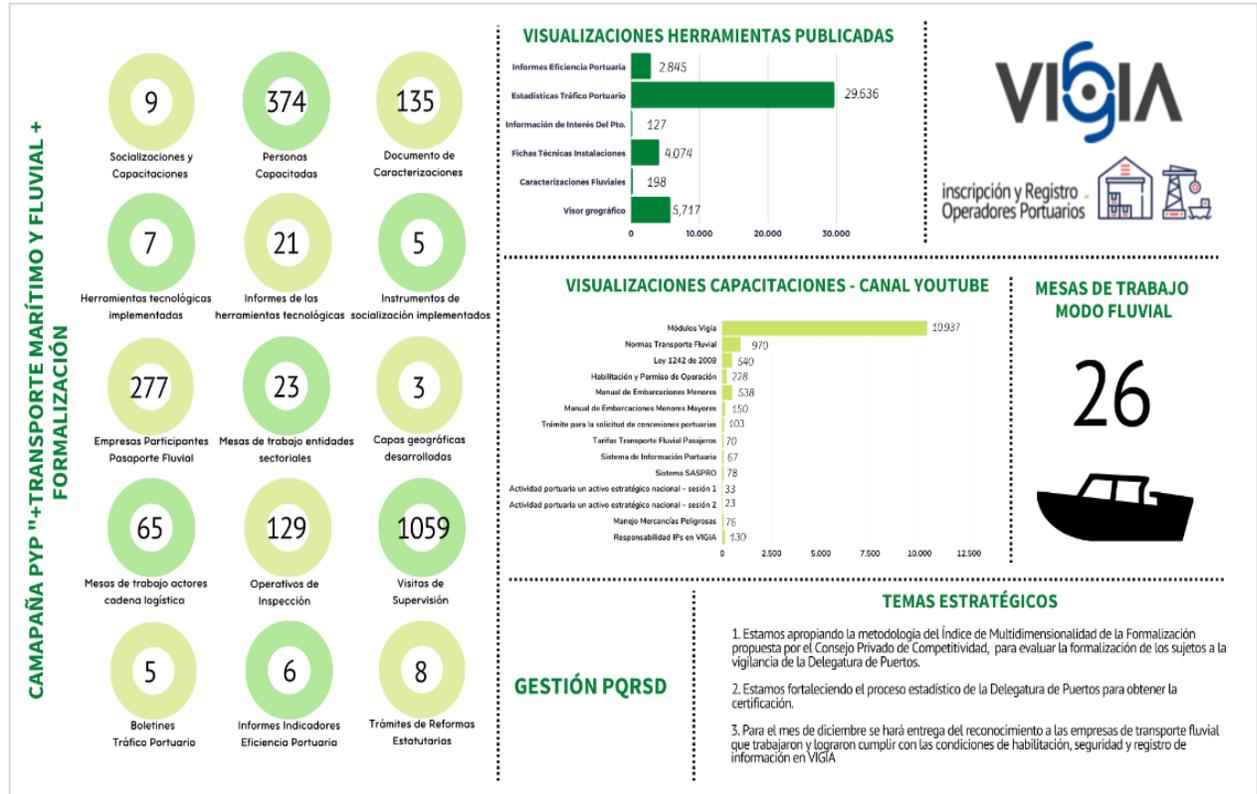
✓ Actividades Permanentes en Puertos

En aras de aumentar la presencia de la Superintendencia de Transporte en los puertos, la Delegatura de Puertos lanzó en el 2021 un plan piloto portuario que consiste en realizar actividades permanentes de supervisión en las principales zonas portuarias del país: Barranquilla, Buenaventura, Cartagena, Guajira y Santa Marta.

³ La herramienta se encuentra disponible para la consulta del público en el siguiente enlace:
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/superintendencia-delegada-de-puertos/presentaciones/>

A continuación, se presenta una infografía que resume la gestión adelantada desde la Dirección de Promoción y Prevención desde octubre de 2021 hasta la fecha:

Ilustración 6. Gestión Adelantada Puertos



Fuente: Delegatura de Puertos

Celebración de los 30 años de la Superintendencia de Transporte. Se realizó y participó en el Congreso 30 años de la Superintendencia de Transporte - Revisión Institucional para el Desarrollo Portuario del País, organizado con la Universidad Externado de Colombia el 26 de noviembre de 2021.

3.2 Acciones frente a la Bioseguridad

Después de más de un año de pandemia, desde la Superintendencia de Transporte se continúa reiterando la importancia de los protocolos de bioseguridad para minimizar el riesgo de contagio del COVID-19 que aún sigue latente, por lo que las medidas de autocuidado deben mantenerse de manera estricta.

Por parte de la Superintendencia de Transporte se han desarrollado las siguientes acciones:

Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos - SASPRO

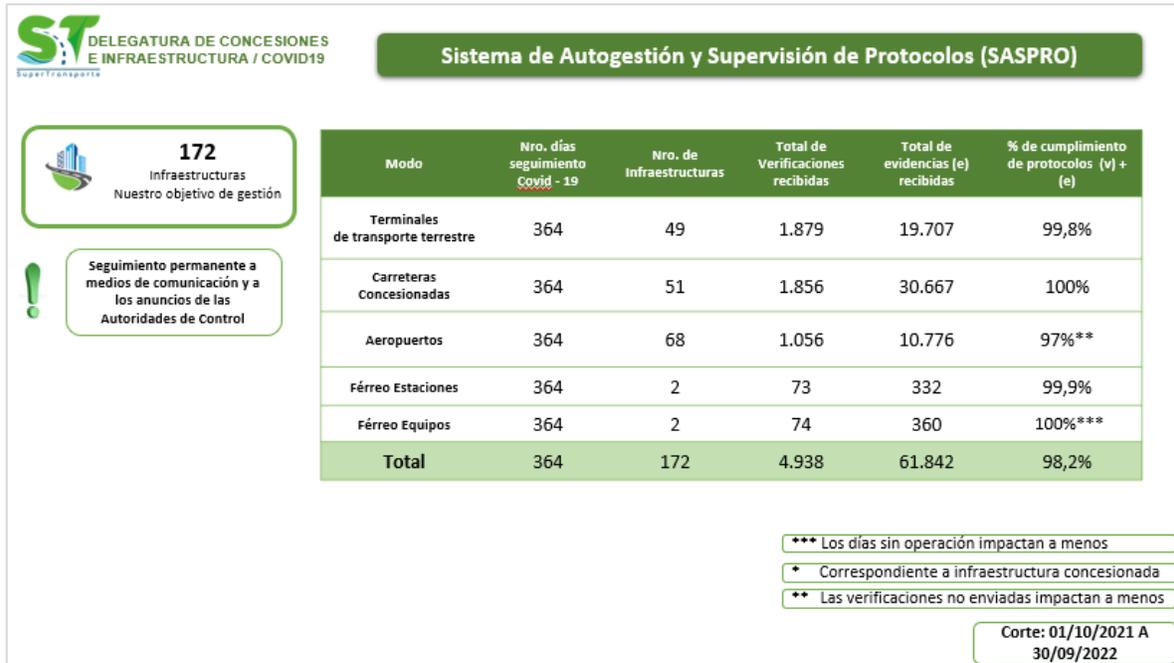
Con ocasión a la declaratoria de emergencia sanitaria por causa del SARS-coV-2 (COVID-19) y la necesidad de incremento de las condiciones sanitarias para la prestación del servicio público de transporte, los operadores de infraestructura pública de transporte, en muy poco tiempo, tuvieron que entender sus deberes puestos en una normatividad dispersa. Razón por la cual, para la SuperTransporte se instituyeron nuevas responsabilidades por ser sus supervisados quienes debían cumplir con la implementación de protocolos de bioseguridad que garantizaban la prestación del servicio público de transporte en condiciones de seguridad, calidad, continuidad, eficiencia, oportunidad y libre acceso.

Este reto fue importante ante la imposibilidad de practicar inspecciones presenciales y la desmedida información que generó sus primeros requerimientos, por lo que, con el fin de incentivar la observancia de los protocolos y proteger la salud, se asumió el desafío de la virtualidad y se desarrolló una herramienta tecnológica que recogió y actualizó la normativa dispersa con el fin de brindar seguridad jurídica sobre las acciones a tomar y, además, agilizó la captura, reporte, análisis y visualización de datos, a partir de la información y las evidencias de acatamiento que se reportaban por los operadores de infraestructuras públicas de transporte, especialmente, de terminales de transporte terrestre y aeropuertos sobre la adopción de los protocolos de bioseguridad necesarios para la prestación del servicio a través de la infraestructura pública de transporte.

El sistema de recolección de esta información desde la implementación del aplicativo hasta el mes de octubre de 2021 consistía en reportes diarios del cumplimiento de la implementación de las medidas establecidas por el gobierno nacional con el fin de mitigar el riesgo de expansión del COVID-19.

Ahora bien, a partir del mes de octubre de 2021 hasta el 30 de septiembre de 2022, los operadores de infraestructura pública de transporte han reportado esta misma información con una periodicidad mensual, que ha sido objeto de análisis por parte de esta Autoridad, contando con la siguiente información analizada:

Ilustración 7 Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos – SASPRO en Infraestructuras



Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura

La información reportada en SASPRO con el cumplimiento de las infraestructuras como Terminales de Transporte Terrestre, Aeropuertos, Transporte Carretero y Operadores Férreos, puede ser revisada mediante tableros de control en el siguiente enlace:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/formulario-y-soportes-concesiones/>

Ilustración 8 Tableros de Control en Infraestructuras - SASPRO



Fuente: Sitio Web Superintendencia de Transporte

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Por otra parte, desde la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre, como acciones de supervisión se ha realizado acompañamiento constante a las terminales de transporte a través del equipo de la Dirección de Promoción y Prevención para conocer los pormenores de cada terminal para la prestación del servicio.

Adicionalmente, la Delegatura participó en capacitaciones lideradas por el Ministerio de Transporte, con los Secretarios de Movilidad, entorno a la prestación del servicio público de transporte en cumplimiento del marco normativo que las regula.

Por otra parte, realizó las siguientes actuaciones administrativas para hacer control al cumplimiento de las medidas de Bioseguridad aplicables al sector mediante la Dirección de Investigaciones de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre:

Tabla 8 Investigaciones Protocolos de Bioseguridad/Octubre 2021 - Septiembre 2022

INVESTIGACIONES PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD - DITTT / octubre 2021 - septiembre 2022					
Modalidad // Estado	Investigaciones en curso	Fallos			Total general
		EXONERATORIO	RESPONSABLE	SANCIONATORIO	
Especial	3	1	3	23	30
Pasajeros por carretera	8	1	1	22	32
Total general	11	2	4	45	62

Fuente: Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

3.3 Fortalecimiento Regional

Como objetivo estratégico de la Entidad, la presencia en las diferentes regiones del país es una prioridad. Por ello, desde el 1 de octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022, se ha hecho presencia en 21 departamentos, 24 ciudades, 26 terminales de transporte terrestre habilitadas por el Ministerio de Transporte y en 25 aeropuertos a lo largo del territorio nacional, atendiendo las inquietudes de los usuarios del sector y realizando, entre otras, actividades de sensibilización, orientación e intermediación.

Ilustración 9 Presencia en el País



	<i>Ciudad</i>	<i>Terminal</i>	<i>Oficina</i>	<i>Aeropuerto</i>
1	Armenia	X	X	X
2	Barrancabermeja *			X
3	Barranquilla	X		X
4	Bogotá (Norte, Sur y Salitre)	X	X	X
5	Bucaramanga	X	X	X
6	Buenaventura	X	X	X
7	Cali	X	X	X
8	Cartagena	X		X
9	Cúcuta	X		X
10	Duitama	X		
11	Ibagué	X	X	X
12	Ipiales	X		X
13	Manizales	X		X
14	Medellín (Central y Sur)	X	X	X
15	Montería	X	X	X
16	Neiva	X	X	X
17	Pasto	X	X	X
18	Pereira	X	X	X
19	Popayán	X	X	X
20	Quibdó**	X	X	X
21	Santa Marta	X		X
22	Valledupar	X	X	X
23	Villavicencio	X	X	X
24	Yopal*			X

Fuente: Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Actualmente, se cuenta con presencia en 15 oficinas de atención en alianza con otras entidades, 8 casas del consumidor de bienes y servicios (Pasto, Popayán, Montería, Neiva, Armenia, Pereira, Bucaramanga y Villavicencio), 5 puntos en las Direcciones Territoriales del Ministerio de Transporte (Cali, Valledupar, Medellín, Ibagué y Quibdó) y 1 punto en la Cámara de Comercio de Buenaventura, así como en el punto de atención de la ciudad de Bogotá.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Como resultado de un ejercicio de vigilancia preventiva, la Superintendencia de Transporte ha adelantado múltiples procesos de divulgación, con el apoyo del personal regional en terminales de transporte terrestre, aeropuertos, así como distintos cuerpos de agua.

A continuación, se relacionan las actividades:

Tabla 9 Acciones equipo regional

<i>Acción</i>	<i>Descripción</i>	<i>Personas - nacional</i>
1	Sensibilizaciones Se informa al usuario sobre sus derechos y deberes en el sector transporte	1.016.337
2	Orientaciones Brindar información relacionada con la prestación de servicios, bien sea de transporte o de la instalación sobre la cual se encuentran	384.223
3	Intermediaciones Mediar acuerdos directos entre el usuario y el transportador	13.515

*Fuente: Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

3.4 Investigaciones Administrativas

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

Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de septiembre de 2022, la Delegatura de Concesiones e Infraestructura junto con su Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura han adelantado las siguientes actuaciones administrativas:

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Ilustración 10 Actuaciones Administrativas - Delegatura de Concesiones e Infraestructura

CONSOLIDADO DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA						
Inicio 01/10/2021	oct-21			Corte 30/09/2022		
	APERTURAS	PROCESOS TERMINADOS			APERTURAS	PROCESOS TERMINADOS
	52	31			35	81
TOTALES						
	<u>Aperturas</u>	<u>Procesos Terminados</u>				
	87	112				
CONSOLIDADO DE PROCESOS ATENDIDOS EN CADA VIGENCIA (DIRECCION Y DESPACHO)						
	1-oct-21	Corte 30/09/2022				
NO PROCEDE INVESTIGACION	1	6				
ABRE INVESTIGACIÓN	52	35				
ABRE PERIODO PROBATORIO	4	16				
CORRE TRASLADO ALEGATOS DE CONCLUSION	7	76				
FALLOS ARCHIVO	6	20				
FALLOS SANCIÓN	25	61				
RESUELVE RECURSOS DE REPOSICION	6	28				
TOTALES						
	1-oct-21	Corte 30/09/2022				
	101	242				
CONSOLIDADO DE PROCESOS EN TRÁMITE A CORTE 30/09/2022 (DIRECCION Y DESPACHO)						
En tramite de apertura	15	TOTALES				
En tramite para abrir periodo probatorio	39	117				
En tramite para traslado alegatos	5					
En tramite para Fallo	39					
En tramite para resolver recurso de reposición	4					
En tramite para resolver recurso de Apelacion	15					

Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

Frente a las acciones de control desarrolladas por la Superintendencia de Transporte, se tienen las siguientes decisiones derivadas de investigaciones administrativas por parte de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre:

Tabla 10 Fallos Administrativos

TEMA / ESTADO	FALLOS			
	ARCHIVA	EXONERATORIO	SANCIONATORIO	TOTAL
Abstenerse o cesar injustificadamente de prestar el servicio / literal b artículo 48 Ley 336 de 1996	-	-	2	2
Cometer acto arbitrario con ocasión de sus funciones, o excederse en el ejercicio de ellas / Ley 2050 de 2020	-	-	1	1
Fondos de reposición / no devolución de hasta el 85%	-	1	6	7
Ilegalidad o informalidad / omisión de registro	1	-	3	4
Ilegalidad o informalidad / plataformas	-	-	4	4

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

No suministro de información / requerimiento de información	-	2		2
No suministro de información / RNDC empresa manifiesto de carga	-	-	2	2
No suministro de información / Vigía estados financieros	-	-	14	14
Pérdida de requisitos y/o condiciones de habilitación / organismos de apoyo al tránsito (Ley 1702 de 2013)	1	2	18	21
Poner en riesgo a personas o bienes / alterar los resultados en la RTMYEC	-	-	1	1
Poner en riesgo a personas o bienes / impartir clases en vehículos que no cumplieran con los requisitos	-	1	-	1
Protocolos de bioseguridad /	-	-	6	6
SAST/ instalar y operar sin la autorización emitida por la autoridad competente	-	-	1	1
SICE TAC /	2	-	2	4
STAND BY /	-	1	-	1
Total general	4	7	60	71

***Fuente:** Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

En este orden de ideas, las decisiones previamente referidas se pueden discriminar por tipo de sanción de la siguiente manera:

Tabla 11 Decisiones por tipo de sanción

Tipo Sanción	Amonestación	Cancelación Habilitación	Multa	Multa / Cancelación Habilitación	Suspensión Habilitación	Total General
N°	3	1	33	3	19	60

***Fuente:** Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

De otro lado, es necesario señalar que, a la fecha, se encuentran pendientes de decisión, las siguientes actuaciones administrativas:

Tabla 12 Investigaciones en curso

TEMA / ESTADO	INVESTIGACIONES EN CURSO
Abandono de ruta /	1
Abstenerse o cesar injustificadamente de prestar el servicio / literal b artículo 48 ley 336 de 1996	20

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

TEMA / ESTADO	INVESTIGACIONES EN CURSO
Conductores / afiliación a seguridad social	1
Conductores / contratación	2
Conductores / programas de medicina preventiva	2
Descuentos no autorizados /	2
Documentos vehículos / FUEC	106
Documentos vehículos / manifiesto de carga	1
Documentos vehículos / planilla de despacho	5
Documentos vehículos / planilla de viaje ocasional	6
Documentos vehículos / póliza andina	2
Documentos vehículos / polizas RCC y RCE	1
Documentos vehículos / tarjetas de operación	19
Expedir certificados sin comparecencia de usuarios / alterar los resultados en la RTMYEC	1
Expedir certificados sin comparecencia de usuarios / suplantación de aprendices	2
Fondos de reposición / cumplimiento de requisitos	3
Fondos de reposición / no devolución de hasta el 85%	5
Ilegalidad o informalidad / omisión de ejercer un control efectivo y eficiente en la prestación del servicio informal e ilegal	15
Ilegalidad o informalidad / omisión de registro	5
Ilegalidad o informalidad / prestación del servicio en modalidad diferente a la habilitada	13
Ilegalidad o informalidad / servicios no autorizados	109
Ilegalidad o informalidad / transporte local / transporte internacional	3
Ilegalidad/informalidad/no suministra información	1
No dar cumplimiento a la sanción de amonestación	1

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

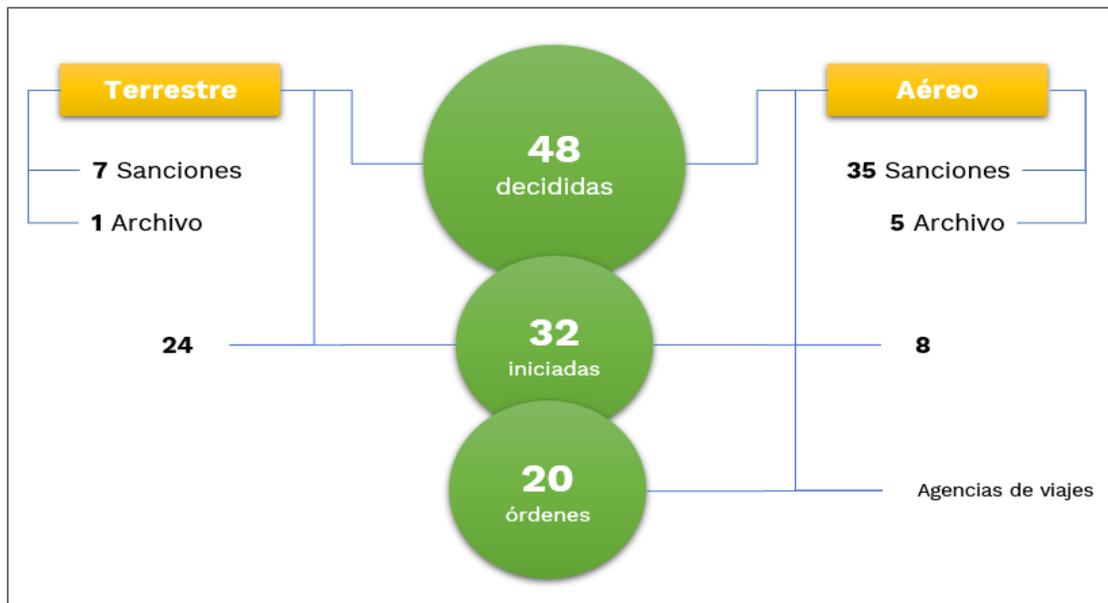
TEMA / ESTADO	INVESTIGACIONES EN CURSO
No suministro de información / en el marco de una visita de inspección	1
No suministro de información / requerimiento de información	2
No suministro de información / RNDC empresa manifiesto de carga	1
No suministro de información / Vigía estados financieros	25
Poner en riesgo a personas o bienes / alterar los resultados en la RTMYEC	9
Protocolos de bioseguridad /	11
SAST / instalar y operar sin la autorización emitida por la autoridad competente	2
SICE TAC /	10
Transporte escolar/condiciones de operación	1
Vehículos / cambio en las condiciones de homologación	1
Vehículos / carga extradimensionada	1
Vehículos / condiciones técnico mecánicas	5
Vehículos / mantenimientos (preventivo y correctivo)	12
Vehículos / protocolos de alistamiento	5
Vehículos / sobrecupo	1
Vehículos / sobrepeso	11
Total General	424

*Fuente: Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

En la siguiente imagen se presentan las investigaciones administrativas que se han realizado en el periodo 1 de octubre de 2021 hasta el 30 de septiembre de 2022 por esta Delegatura:

Ilustración 11 Investigaciones Administrativas 1 oct 2021 al 30 sept 2022-



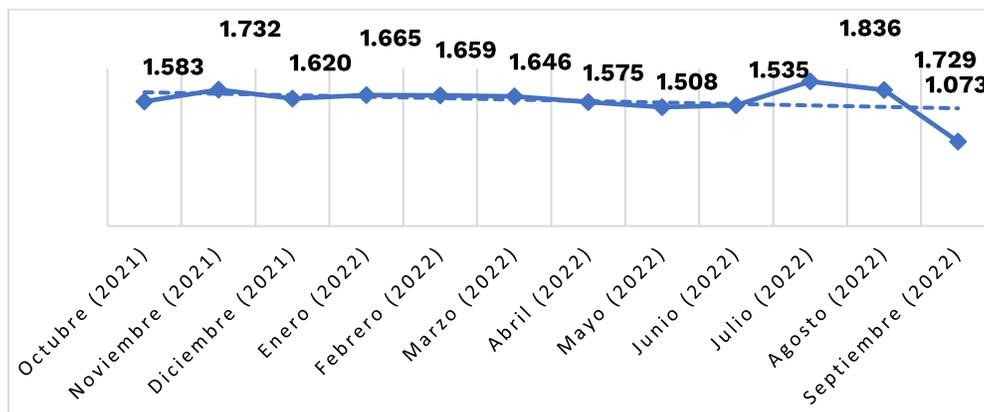
Fuente: Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

Las sanciones impuestas en el periodo reportado ascienden a la suma aproximada de \$3.145 millones. Por el modo terrestre aproximadamente \$283 millones y por el modo aéreo aproximadamente \$2.861 millones.

Por otra parte, se han recibido 19.161 PQRSD, de las cuales un 83,15% corresponden al sector aéreo, aerolíneas y agencias de viajes; 16,84% al sector terrestre, transporte de pasajeros y mercancías; y el 0,02% están relacionadas con medios de transporte acuático.

A continuación, el comportamiento de presentación de PQRD por mes:

Ilustración 12 PQRS Recibidas



*Corte de radicación al 20 de septiembre 2022 – Promedio mensual 1.597

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Fuente: Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

En la siguiente tabla, se muestran los 10 principales motivos de radicación de las PQRD:

Tabla 13 Principales motivos de radicación de PQRSD y participación, en la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

Aéreo			Terrestre		
Motivos	PQRD	Porcentaje	Motivos	PQRD	Porcentaje
1. Reembolso	6.681	41,95%	1. Afectación en la encomienda	462	14,30%
2. Demora de vuelo	2.066	12,97%	2. Afectación en la entrega	445	13,78%
3. Cancelación de vuelo	1.441	9,05%	3. Incumplimiento de Itinerario	325	10,06%
4. Cambios en la reserva por el usuario	761	4,78%	4. Reembolso	317	9,81%
5. Expedición del Tiquete	653	4,10%	5. Atención al usuario	241	7,46%
6. Presentación del pasajero	479	3,01%	6. Equipaje	192	5,94%
7. Cobro de equipaje	454	2,85%	7. Inconvenientes en la prestación de las clases	174	5,39%
8. Pérdida de equipaje	444	2,79%	8. Inconvenientes con el certificado	143	4,43%
9. Negación de Embarque	427	2,68%	9. No prestación del servicio	137	4,24%
10. Publicidad e información engañosa	342	2,15%	10. Incremento de tarifas	83	2,57%
Total	13.748	86,31%	Total	2.519	77,99%

*Fuente: Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

Delegatura de Puertos

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

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Tabla 14 Investigaciones Administrativas - Delegatura de Puertos

Gestión Por Año		Actos Administrativos Delegatura De Puertos		Actos Administrativos Dirección De Investigaciones De Puertos	
		2021 Octubre-Diciembre	2022 Enero a 30 de Septiembre	2021 Octubre-Diciembre	2022 Enero a 30 de Septiembre
Abre investigación		0	0	1	7
Periodo probatorio		0	0	46	25
Traslado alegatos		1	0	6	8
Decide indagación preliminar	Archivo	0	0	0	1
Decide investigación	Sanciona	3	0	5	157
	Archiva	4	0	21	7
Resuelve reposición	Confirmar	0	4	0	10
	Archiva/revoca	1	2	0	5
	Rechaza	0	0	1	5
	Repone	0	0	0	0
	Modifica	0	0	0	1
	Pruebas dentro del recurso	0	2	0	0
Resuelve recurso de apelación	Confirmar	0	11	0	0
	Archiva/revoca	0	0	0	0
	Rechaza	0	0	0	0
	Repone	0	0	0	0
	Modifica	0	0	0	0
Resuelve revocatoria	Archiva	0	0	0	0
	Rechaza	0	0	0	1
Control de legalidad		0	0	0	0
Orden administrativa		0	0	1	1
Resuelve solicitud de nulidad		0	0	1	1
Resuelve diferentes solicitudes	Rechazar nulidad y recurso de reposición	0	0	0	1
		9	19	82	230

Fuente: Delegatura de Puertos

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Por otra parte, la Delegatura de Puertos impuso 8 sanciones administrativas en el periodo de octubre a diciembre de 2021 y ha impuesto 157 sanciones desde el 1 de enero al 30 de septiembre de 2022, las cuales pueden ser observadas por tema, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 15. Sanciones Administrativas 2021-2022

Actos administrativos	Sanción por tema 2021		Sanción por tema 2022	
Sanción por año	octubre a diciembre		enero a 30 de septiembre	
Violación de la normatividad portuaria	1	\$ 9.409.658.877	1	\$ 83.011.598
Violación de la normatividad fluvial	3	\$ 16.406.022	3	\$ 1.959.766.160
Asuntos subjetivos	4	\$ 4.325.041	153	\$ 314.035.042
Asuntos societarios	0	-	0	-
TOTAL ACTOS	8	\$ 9.430.389.940	157	\$ 2.356.812.800

Fuente: Delegatura de Puertos

3.4.1 Gestión realizada de los Informes Únicos a las Infracciones al Transporte - IUIT

Como consecuencia de la sentencia N° 11001-03-24-000-2008-00107-00 del Consejo de Estado⁴ que declaró la nulidad parcial del Decreto 3366 de 2003 y la expedición del concepto de la Sala de Consulta y Servicio Civil de esa Corporación del 5 de marzo de 2019, Número Único: 11001-03-06-000-2018-00217-00⁵, que conceptuó sobre la pérdida de fuerza ejecutoria de la Resolución 10800 de 2003, la Superintendencia de Transporte ordenó efectuar el análisis jurídico de las actuaciones administrativas iniciadas con los IUIT⁶, impuestos en el periodo comprendido entre el 2016 y 2018.

Para tal efecto, la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre realizó el análisis de 29.678 IUIT pendientes de decisión administrativa definitiva, de respuesta de los recursos de la vía gubernativa y actuaciones administrativas falladas durante la vigencia 2019 a 2021 y para el año 2021 se culminó la contingencia, que se detalla a continuación:

Tabla 16 Total análisis de contingencia 2021

Vigencia	Etapas	Cantidad
2021	Falla investigación	3.492
	Revocatoria	5.325
	Total vigencia	8.817

Fuente: Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

⁴ Sección Primera de la Sala Contenciosa Administrativa del Consejo de Estado del 19 de Mayo de 2016

⁵ Radicación interna: 2403, con Referencia a las sanciones administrativas en el transporte público terrestre automotor, Decreto 3366 de 2003 y Resolución 10800 de 2003 del Ministerio de Transporte

⁶ Informes Únicos a las Infracciones al Transporte

Transferencia documental Informes Únicos a las Infracciones al Transporte - IUIT

Las actividades para la contingencia Consejo de Estado se terminó el 30 de diciembre de 2021 y para el año 2022 se establecieron nuevas actividades para la transferencia documental de la información de las actuaciones administrativas IUIT, que sean del caso.

En consideración a que no existe un histórico de conformación de los expedientes de IUITs, la Delegatura debe revisar 105.983 actuaciones administrativas aproximadamente⁷ para determinar el estado en el que se encuentran con el fin de efectuar la transferencia documental al archivo central de la entidad⁸, de aquellas investigaciones finalizadas, eliminación de actuaciones administrativas anteriores a 2010 y culminación de investigaciones con la expedición de los actos administrativos correspondientes.

Esta revisión comprende dos etapas, una por cada semestre:

- i. Análisis de la documentación obrante en el mismo, para validar su efectivo cierre
- ii. Posibilidad de transferencia y alistamiento físico
- iii. Perfilación, ubicación documental, reubicación de documentación cronológicamente para la refoliación, generación de la correspondiente hoja de ruta
- iv. Actualización del Formato Único de Inventario Documental (FUID), con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos del Archivo General de la Nación – AGN
- v. Realizar la transferencia documental al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental de la Dirección Administrativa de esta Superintendencia, de aquellos expedientes culminados.

La revisión anual, tanto en físico como en las bases de datos, permite identificar expedientes con falencias procedimentales y/o jurídicas, que requerirá normalizarlos para su posterior transferencia, de conformidad con la tabla de retención documental, clasificación que corresponde a la segunda etapa de la iniciativa, que inició el 30 de agosto y culmina el 31 de diciembre de 2022.

Con corte a 30 de septiembre de 2022, se tienen los siguientes resultados:

Tabla 17 Resultados 2022 de expedientes

Tema	Cantidad
Eliminación	2.050
Transferencia	4.002
Recursos sin resolver	2.403
Revisados 2 y 3	1.002
Total	9.457

⁷ Información tomada del Formato Único de Inventario Documental – FUID, del archivo de Gestión del anterior Coordinación Grupo IUIT, que reposa en el Archivo Central de la Estación Sabana

⁸ Ley de Archivo General de la Nación (Ley 80 de 1989, numeral 6 del artículo 4 del Acuerdo 042 de 2002 del Archivo General de la Nación, Decreto 1515 de 2013),

Fuente: Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

Por otra parte, desde la Oficina Asesora Jurídica se han revisado más de 19.000 expedientes administrativos, dividido en 2 áreas encargadas:

- a) Revisión de expedientes administrativos provenientes de la jurisdicción de cobro coactivo: este grupo de profesionales inició sus labores el día 14 de noviembre de 2019, como insumo tienen los expedientes remitidos por el Grupo de Jurisdicción Coactiva para su revisión.
- b) Revisión de expedientes administrativos provenientes de venta de cartera a Central de Inversiones S.A., CISA S.A.

La entonces Superintendencia de Puertos y Transporte, hoy Superintendencia de Transporte, y la Central de Inversiones S.A.-CISA, en cumplimiento del artículo 370 de la Ley 1819 de 2016, el cual adicionó el inciso segundo al artículo 5 de la Ley 1066 de 2006, celebraron el contrato interadministrativo marco de compraventa de cartera número 1050 del 6 de diciembre de 2017 (CM-040-2017 para CISA).

En desarrollo del referido contrato interadministrativo, mediante las actas de incorporación número 1 y 2, la entidad transfirió a título de compraventa a favor de la Central de Inversiones S.A.-CISA, las obligaciones relacionadas en los correspondientes anexos a cada una de las mencionadas actas, entre ellas, algunas generadas con ocasión de multas impuestas por esta entidad a sus vigilados las cuales, de conformidad con lo indicado por la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado mediante concepto del 5 de marzo de 2019 pueden ser pasibles de revocatoria directa de oficio.

Para el desarrollo de esta labor, CISA allegó una base de datos con las mencionadas obligaciones, con fundamento en la cual, la Oficina Asesora Jurídica ha venido realizando el análisis de los actos administrativos allí relacionados para determinar si se encuentran viciados en los términos del mencionado concepto del Consejo de Estado y proceder a revocarlos.

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

Tabla 18 Cifras de actos administrativos proyectados 2022

A) Revocatorias de Actos Administrativos.

Control Investigaciones	
REVOCATORIAS	
MES	PROYECCIONES
2021	
Marzo	555
Abril	559
Mayo	581
Junio	694
Julio	589
Agosto	55
TOTAL 2021	3033

B) Archivos de actos administrativos

ARCHIVOS DE APELACIÓN	
MES	PROYECCIONES
2021	
Septiembre	111
Octubre	190
Noviembre	114
Diciembre	126
TOTAL 2021	541

ARCHIVOS DE APELACIÓN	
MES	PROYECCIONES
2022	
Febrero	140
Marzo	120
Abril	230
Mayo	72
Junio	247
Julio	281
Agosto	147
Septiembre	108
TOTAL 2022	1345

Peticiones, quejas y reclamos

APOYO RESPUESTA PQRS	
AÑO	CANTIDAD
2021	398
2022	307
TOTAL	705

*Fuente: Oficina Asesora Jurídica Superintendencia de Transporte

3.5 Fortalecimiento Tecnológico

La Superintendencia de Transporte ha venido realizando esfuerzos para el mejoramiento y optimización de la plataforma tecnológica, así como la implementación de proyectos que apoyen la transformación digital de la Entidad, enfocados a la mejora de sus procesos de gestión y el fortalecimiento de las capacidades para la toma de decisiones, con base, por una parte, en los datos y la gestión de la información, y por otra, en la atención a sus grupos de interés acorde con su misionalidad.

Entre los proyectos y actividades implementadas para la transformación digital se resaltan:

Sistemas de información y desarrollo de software

- ✓ Actualización del sistema de gestión documental ORFEO. Se estabilizó y unificó el proceso de PQRDS y gestión documental en un solo sistema de información, implementando procesos de radicación automática de las PQRDS que ingresan por el correo de ventanilla Única de Radicación - VUR y servicio al ciudadano, la incorporación del uso de firmas electrónicas y digitales para la firma de documentos, así como la integración con el sistema de gestión documental del Ministerio de Transporte para facilitar los traslados por competencia desde dicho Ministerio hacia la Superintendencia de Transporte.
- ✓ Actualización y modernización del sistema Consola TAUX, el cual permite administrar el manejo de obligaciones de la entidad, la creación y seguimiento de acuerdos de pago, liquidación de intereses, generación y conciliación de cupones de pago.
- ✓ Desarrollo de formularios de recolección, procesamiento y presentación a través de tableros de control de información georreferenciada a través de la herramienta ArcGIS: Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos - SASPRO (Delegatura de Puertos y Delegatura de concesiones e infraestructura), Programa Especial de Supervisión de Sectores Críticos de Siniestralidad en Infraestructura Carretera – PESCRI, Programa Especial de Supervisión de Control al Sobrepeso – PECSO, Programa Especial de Supervisión de Temporada Alta – SETA.
- ✓ Sistema de Información Portuaria (SIPOR), aplicativo creado con el propósito de poner a disposición de las sociedades portuarias que operan en Colombia, un formulario único para reportar ante la Superintendencia información detallada sobre su capacidad de almacenamiento de contenedores vacíos para cada una de las líneas navieras que usan sus instalaciones y la dinámica que rodea su operación.
- ✓ Visor Geográfico Infraestructura Portuaria: Contiene la georreferenciación y descripción de los puertos concesionados operativos (80 en total) a través del visor geográfico de infraestructura portuaria disponible en el portal de la Superintendencia de Transporte.
- ✓ Sistema Inteligente para gestión de procesos – TEMIS, para la gestión de procesos, etapas, actividades, recordatorios, términos legales, comentarios; actualmente es utilizado para la revisión de más de 45.000 expedientes en materia de transporte terrestre, a partir de los cuales se generan actos administrativos (resoluciones) de forma inteligente y a través de los

cuales se archivan o revocan los procesos. En la vigencia 2021, se integró con el gestor documental, mejorando la funcionalidad de radicación a través de servicios web.

- ✓ Interoperabilidad: se implementó y configuró la infraestructura de la Plataforma de interoperabilidad del Estado XROAD y el servicio de consumo de datos expuestos por el INVIAS. Se encuentra en curso un proceso para implementar la interoperabilidad con la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV).
- ✓ Nuevo Módulo de inmovilizaciones: evolución del módulo de inmovilizaciones a través del cual se emite la autorización para la salida de vehículos inmovilizados del transporte público. La evolución se genera a nivel de nuevas funcionalidades que mejoran la experiencia de usuario y aumentan la seguridad de solución como: a) verificación de la validez del acta de autorización de retiro de vehículos a través de código QR; b) interoperabilidad con el servicio de RUES para agilizar los tiempos de validación y registro de la solicitud; c) Arquitectura orientada a servicios y tolerante a fallos para facilitar la escalabilidad y mantenibilidad de la solución; d) Notificaciones por correo electrónico al ciudadano para mantenerlo informado del avance de la solicitud; e) Integración con el sistema de gestión documental Orfeo y generación de un numero de radicado en el momento de registrar la solicitud. Actualmente se encuentra en etapa de pruebas y se espera que próximamente sea puesto a disposición de los grupos de interés.
- ✓ Lanzamiento de la herramienta de seguimiento a la ejecución presupuestal - SEPRE⁹.

Atendiendo a la política de transparencia y lucha contra la corrupción del MIPG, mediante un trabajo articulado entre la Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación, Dirección Financiera y la Oficina de TICs de la entidad, se compartió con los grupos de valor el 6 de junio de 2022 la herramienta de seguimiento a la ejecución presupuestal - SEPRE, la cual permite que cualquier ciudadano conozca todos los días la evolución de la ejecución presupuestal de la Superintendencia de Transporte en relación con los CDPs, los compromisos, las obligaciones y los pagos versus la apropiación vigente, desagregada para los rubros del presupuesto de funcionamiento, servicio de la deuda e inversión.

Gobierno Digital y Seguridad Digital

Actualización y modernización del Portal web de acuerdo con los lineamientos gubernamentales establecidos en la Resolución 1519 de 2020, para esto, se generó la actualización de la arquitectura de información y el rediseño gráfico del portal web con el objetivo de dar cumplimiento a los criterios solicitados e integrarse al portal único del Estado Gov.co. Igualmente se optimizó el acceso desde dispositivos móviles y se implementaron funcionalidades para mejorar la velocidad de cargue del sitio web. Se incorporaron videos en el sitio web con lengua de señas colombiana para hacer más accesible el contenido al público.

⁹ La herramienta de seguimiento a la ejecución presupuestal – SEPRE puede ser consultada en el siguiente enlace:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmExYTczNzAtYzMyYS00M2M5LWFhYzEtNGQyMmRlZTBkNGVlliwidCI6IjAyZjMzOGMyLTvkZmEtNGNlOS05ZWQxLTJlNmY1NTI0Y2M3NSIsImMiOiR9&pageName=ReportSection>

Obtención de sello de excelencia nivel 3 para cuatro datos abiertos, los cuales fueron otorgado por el Ministerio TIC:

Tabla 19 Datos abiertos con sello de excelencia

	2429 - Gobierno Abierto - Datos Abiertos
Nivel: 3	Operación de pasajeros y despacho de vehículos en la modalidad de transporte de pasajeros por carretera Fecha de certificación: 2022-06-08 14:31:47 Fecha de vigencia: 2023-06-08 14:31:47
	2413 - Gobierno Abierto - Datos Abiertos
Nivel: 3	Número de contenedores según tráfico portuario por zonas portuarias de Colombia. Fecha de certificación: 2022-07-21 14:27:29 Fecha de vigencia: 2023-07-21 14:27:30
	2393 - Gobierno Abierto - Datos Abiertos
Nivel: 3	Tráfico de pasajeros y carga férreo en Colombia Fecha de certificación: 2022-08-12 17:41:34 Fecha de vigencia: 2023-08-12 17:41:35
	2391 - Gobierno Abierto - Datos Abiertos
Nivel: 3	Tráfico Portuario Marítimo en Colombia Fecha de certificación: 2022-05-09 14:01:02 Fecha de vigencia: 2023-05-09 14:01:02

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones-OTIC

Generación nuevos canales de atención y comunicación con los grupos de interés a través del canal de chat virtual y un Chat Bot desarrollado en la nube que permite evaluar el servicio prestado y envía la conversación que sostuvo el usuario al correo electrónico que registra al inicio de la conversación.

Infraestructura:

Entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de septiembre de 2022, se ha continuado con el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica a través de la adquisición de nuevos bienes y servicios, sistemas de seguridad y almacenamiento, y componentes para el mejoramiento del Datacenter por medio de procesos de contratación e Instrumentos de agregación de demanda y acuerdos marco de precios dispuestos por Colombia Compra.

- ✓ Se estructuró un esquema de nube híbrida, con servicios de Nube de Microsoft Azure y Oracle conectadas entre sí, con el propósito de implementar un esquema para recuperación ante

desastres (Disaster Recovery Plan – DRP) que permita contar con respaldo externo de los sistemas de información más críticos.

- ✓ Implementación de nodos de hiperconvergencia para el crecimiento de los servicios y aplicaciones que presta la entidad mediante servidores virtualizados en ambiente Windows y Linux, garantizando la alta disponibilidad de los servicios que actualmente cuenta con 90 máquinas virtuales.
- ✓ Fortalecimiento del Datacenter actual, a nivel de respaldo se implementó una solución de Backups, que permite respaldar los sistemas de información y herramientas tecnológicas con tareas programadas para la ejecución de Backups diarios, semanales y mensuales.
- ✓ Implementación de la adopción del protocolo IPV6 dentro de la infraestructura física de la entidad, que sumado a la adquisición del direccionamiento o pool de direcciones IPV6, junto con una parametrización con el ISP (Internet Service Provider), permite la publicación de los servicios web prestados por la Superintendencia de forma externa bajo este protocolo.

3.6 Acciones frente al fortalecimiento jurídico de la entidad

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

Biblioteca Virtual: en concordancia con la función otorgada a la Oficina Asesora Jurídica correspondiente a la fijación, compilación y sistematización del criterio jurídico de la Entidad, de conformidad con la normatividad, jurisprudencia y doctrina aplicable relacionada con las competencias de la Superintendencia de Transporte, se actualizó la Biblioteca Virtual.

En esa medida, la Oficina Asesora Jurídica por medio de su jefatura lideró un análisis y evaluación de los contenidos publicados en la Biblioteca Virtual. De la revisión, se concluyó que era necesaria la reorganización y actualización de los contenidos consignados en dicho sistema de información a efectos de estructurar los archivos para su consulta. A la fecha se están incluyendo los conceptos emitidos en el año 2022, toda vez que, la actualización que se ha hecho a la fecha corresponden a conceptos del año 2019, 2020 y 2021.

Disponible en el siguiente enlace:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-normatividad/biblioteca-juridica/>

Boletín jurídico: la Superintendencia de Transporte, con el objetivo de comunicarse de manera efectiva con los ciudadanos y sus vigilados adoptó el Boletín Jurídico, como una herramienta de comunicar y divulgar las principales decisiones y conceptos emitidos por la entidad.

En el Boletín Jurídico, correspondiente del período comprendido entre enero a junio del 2022 aborda temas que son de relevancia para el conocimiento público y sirven para el adecuado desarrollo del sector dentro del país, garantizando con ello, la eficiente, eficaz y segura prestación del servicio y de la actividad transportadora como tal.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Centro de Conciliación Extrajudicial: es un grupo especializado de abogados que brinda asesoría y servicio de conciliación a los usuarios del Sector Transporte e Infraestructura del país propiciando la solución de conflictos relacionados con el sector transporte e infraestructura pudiendo acudir las empresas de servicio público terrestre automotor en todas sus modalidades (pasajeros, especial mixto, carga), las empresas de transporte Marítimo, Fluvial, Aéreo y Férreo, las empresas Carroceras, Centros de Enseñanza Automovilística “CEA”, Centros de Reconocimiento de Conductores “CRC”, Centros de Diagnóstico Automotor “CDA”, vinculados y/o afiliados a las empresas de transporte y en general los usuarios del sector de forma ágil y sin costo alguno.

La Oficina Asesora jurídica con la finalidad fortalecer el funcionamiento del Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición de la Superintendencia de transporte, elaboró una guía¹⁰ paso a paso para orientar a usuarios, vigilados y funcionarios en la interposición de la solicitud de conciliación, así como del procedimiento desde su inicio hasta su finalización.

A continuación, se presentan las solicitudes de conciliación ingresadas durante la vigencia 2021 y 2022, las solicitudes de conciliación que fueron concluidas, y el documento final, bien sea acta de conciliación, constancia, informe, desistimiento, así como los derechos de petición resueltos durante estas vigencias.

Tabla 20 Audiencias de conciliación año 2021

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Solicitudes de conciliación ingresadas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021	16	27	25	37	29	38	20	25	12	24	21	31	305
Solicitudes de conciliación concluidas de 1 de enero al 31 de diciembre de 2021	4	11	9	13	18	19	16	22	27	26	18	20	203
Actas de conciliación	1	3	4	6	6	6	4	5	8	6	4	4	57
Constancias de no acuerdo	2	2	1	3	5	7	6	8	8	13	7	8	70
Constancias de inasistencia	1	3	1	2	0	3	1	0	3	5	1	1	21
Desistimientos, acuerdo extraconciliación, retiros de la solicitud y asuntos no conciliables	0	3	3	2	7	3	5	9	8	2	6	7	55
Requerimientos y/o peticiones	3	5	3	6	4	6	5	4	5	3	3	3	50
Cuantía conciliada en el año	\$ 1.191.357.479												

Fuente: Centro de Conciliación

Tabla 21 Solicitudes de Conciliación por Modalidad año 2021

¹⁰ La guía del Centro de Conciliación puede ser consultada en el siguiente enlace:

https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2022/Agosto/Comunicaciones_29/Guia-Centro-de-Conciliacion.pdf

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Modo	Especial	Carga	Pasajeros	Individual	Escuelas de enseñanza	Mixto	Otros	Total
Terrestre	31	127	72	3	1	5	9	248
Marítimo	0	26	0	0	0	0	0	26
Aéreo	0	19	12	0	0	0	0	31
Total	31	172	84	3	1	5	9	305

Fuente: Centro de Conciliación

Tabla 22 Audiencias de Conciliación año 2022.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Total
Solicitudes de conciliación ingresadas del 1 de enero al 30 de septiembre 2022	8	27	31	23	16	19	24	24	16	188
Solicitudes de conciliación concluidas de 1 de enero al 30 de septiembre 2022	14	22	22	16	9	18	24	19	15	159
Actas de conciliación	10	4	10	7	4	7	6	8	1	57
Constancias de no acuerdo	2	7	7	4	5	6	16	6	11	64
Constancias de inasistencia	1	4	1	2	0	1	1	3	1	14
Desistimientos, acuerdo extraconciliación, retirados de la solicitud y asuntos no conciliables	1	7	4	3	0	4	1	2	2	24
Requerimientos y/o peticiones	2	0	4	3	0	0	5	7	1	22
Cuantía conciliada en el año	\$ 351.328.030									

Fuente: Centro de Conciliación

Tabla 23 Solicitudes de Conciliación por Modalidad 2022

Modo	Especial	Carga	Pasajeros	Individual	Escuelas de enseñanza	Total
Terrestre	10	69	57	7	2	145
Marítimo	0	24	0	0	0	24
Aéreo	0	9	10	0	0	19
Total	10	102	67	7	2	188

Fuente: Centro de Conciliación

Indicadores de Tasa de Éxito Procesal y Ahorro Patrimonial por conciliaciones

Atendiendo lo dispuesto por la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado en el concepto de 5 de marzo de 2019, y de conformidad con las directrices implementadas en el Comité de Conciliación en las que se señalan los parámetros bajo los cuales se debe presentar fórmula de arreglo conciliatorio, a saber: i) cuando se evidencie que dentro del actuar de la entidad se transgredió el principio de Reserva de Ley; ii) cuando se configuren los elementos fácticos y jurídicos establecidos en el artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, respecto de la pérdida de competencia de la entidad para resolver los recursos interpuestos en contra

de una sanción administrativa; y **iii)** cuando se impongan sanciones administrativas con posterioridad a la suspensión del párrafo del artículo 9 del Decreto 1479 de 2014, se ha reflejado una disminución en la notificación de procesos judiciales.

Para abril del año 2021, la entidad contaba con un total de quinientos cuarenta (540) procesos judiciales activos, para octubre de 2021 el número de procesos activos es de quinientos ochenta y seis (586), lo que implica una reducción del 20%.

Para el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021 refleja un total de 97 procesos activos de los cuales a 31 de diciembre fueron terminados 22 de ellos. Para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de septiembre de 2022 se evidencia un total de 139 procesos activos de los cuales a 30 de septiembre fueron terminados 68 de ellos.

Es de anotar que de los 139 procesos activos para el periodo de 2022 que se indicó anteriormente 11 corresponden a procesos radicados en 2021 sin embargo fueron notificados a la entidad en el mes de enero de 2022.

3.7 Acciones frente a la Informalidad e Ilegalidad en el Sector Transporte.

En este capítulo se presentan las acciones realizadas por las Delegaturas de la Superintendencia de Transporte para hacer frente a la informalidad e ilegalidad en el Sector:

Delegatura de Concesiones e Infraestructura

En busca de reducir la informalidad e ilegalidad del transporte, la Delegatura de Concesiones e Infraestructura estructuró e implementó el programa especial CONECTAR-TE con el objetivo de promover la formalización de la administración de infraestructuras de transporte, en procura de garantizar los requisitos mínimos en seguridad y organización administrativa para su operación.

Con este programa se realizan actividades que buscan fomentar que los entes territoriales que tiene responsabilidad frente a infraestructuras que ejecutan actividades encaminadas a la prestación del servicio público de transporte culminen las acciones necesarias para legalizar su situación antes las respectivas autoridades habilitadoras.

Para el efecto, se llevaron a cabo acciones de promoción y prevención como mesas de trabajo, visitas de inspección con el fin de verificar las condiciones técnicas, administrativas y jurídicas en que se encuentran operando y requerimientos de autogestión para la formalización ante las respectivas autoridades, para infraestructuras públicas de transporte tales como:

- i) Infraestructuras utilizadas para el embarque y desembarque de pasajeros del servicio público de transporte intermunicipal (Terminales No Habilitados)
- ii) Infraestructuras aéreas de servicio público -Aeródromos- a cargo de entes territoriales sin formalizar o en proceso de formalización ante la autoridad competente.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Dicho programa especial consta de tres fases: estadística, autogestión e inspección. Actualmente, se han realizado las siguientes acciones de promoción y prevención:

Tabla 24 Acciones de promoción y prevención 2022

Acciones de Prevención y Promoción encaminadas a la formalización de infraestructuras de transporte		
Actividad	Modo	Total
Mesas de Trabajo	Aéreo	21
Acciones de Autogestión para la formalización de infraestructuras	Terminales de Transporte Terrestre Automotor	10
	Aéreo	10
Visitas de Inspección	Terminales de Transporte Terrestre Automotor	10
	Aéreo	10

*Fuente: Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

Por parte de la Delegatura, se realizaron las siguientes acciones para hacer frente a la informalidad e ilegalidad en el Sector, mediante la Dirección de Investigaciones de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre como:

1. Investigaciones de acuerdo a los siguientes temas de ilegalidad o informalidad:

Tabla 25 Investigaciones informalidad octubre 2021-septiembre 2022

<u>Modalidad - Tema // Estado</u>	<u>Investigaciones en curso</u>
CARGA	10
Ilegalidad o informalidad / omisión de registro	5
Ilegalidad o informalidad / servicios no autorizados	2
Ilegalidad o informalidad / transporte local / transporte internacional	3
ESPECIAL	106
Ilegalidad o informalidad / omisión de ejercer un control efectivo y eficiente en la prestación del servicio informal e ilegal	1
Ilegalidad o informalidad / prestación del servicio en modalidad diferente a la habilitada	13
Ilegalidad o informalidad / servicios no autorizados	92
MIXTO	2

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Ilegalidad o informalidad / servicios no autorizados	2
ORGANISMOS DE TRANSITO	14
Ilegalidad o informalidad / omisión de ejercer un control efectivo y eficiente en la prestación del servicio informal e ilegal	14
PASAJEROS POR CARRETERA	14
Ilegalidad o informalidad / servicios no autorizados	13
Ilegalidad/informalidad/no suministra información	1
Total general	146

*Fuente: Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

- En compañía de la autoridad de tránsito de cada municipio, la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional de Colombia DITRA o agentes de movilidad según sea el caso, realiza operativos 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 (Pólizas de seguros, Responsabilidad Civil Extracontractual - RCE, Responsabilidad Civil Contractual - RCC, Revisión Técnico Mecánica - RTM, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT, tarjeta de operación, licencia de conducción).
 - Verificación de la normatividad vigente referente a protocolos de bioseguridad en contra del COVID-19.
 - 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).
- Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022, se han realizado los siguientes operativos en contra de la ilegalidad e informalidad:

Tabla 26 Operativos frente a la ilegalidad e informalidad

Tipo de Operativo	# Operativos	Vehículos Inspeccionados
Escolar	304	4.374
Informalidad	863	26.835
Peaje	217	6.228
Terminal	1.005	12.750
Carga	237	4.749

Total	2.626	54.936
-------	-------	--------

*Fuente: Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

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 en los cuales se conmina al cumplimiento de la normatividad vigente, dependiendo de la situación evidenciada.

Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

De manera conjunta con la Delegatura de Tránsito y Transporte terrestre, se diseñó la Guía rápida de pregoneo¹¹, con el propósito de contextualizar a los actores del modo de transporte terrestre, en su modalidad de pasajeros, sobre lo que significa el pregoneo, sus características, pero, sobre todo, las consecuencias que esta práctica ocasiona en el usuario y en el empresario.

Fue publicada el 15 de junio de 2022. La guía está siendo divulgada en la Campaña de sensibilización “Legalidad y libre elección”, que pretende difundir esta Guía en las terminales de transporte del país. A la fecha, ha sido replicada en Bogotá, Bucaramanga y Cali.



Delegatura de Puertos

Desde la Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Puertos se instauraron mecanismos permanentes de participación con diferentes actores, como Gremios Transportadores, Sociedades Portuarias, Operadores Portuarias, entre otros para generar relaciones de mayor confianza y dinamismo con los diferentes actores de la cadena logística.

Acciones frente a la Informalidad e Ilegalidad año 2021

1. Se realizaron **9 reuniones** de la mesa de trabajo Permanente con Gremios y Empresas de Transporte de Carga y Transportadores independientes, en las cuales se abordaron situaciones asociadas a enturnamientos portuarios, condiciones de seguridad en la última milla, tiempos logísticos en puerto, y seguridad social de los conductores.
2. Participación en **18 mesas de trabajo** instaladas por la Delegatura de tránsito y Transporte con el gremio de Cruzada Camionera, para tratar temas que impactan al gremio camionero, en particular en su interacción con las Instalaciones Portuarias del país.

¹¹ Está disponible en: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>

3. Como acciones para combatir la informalidad en el 2021, se trabajó en el diseño e implementación preliminar de la Estrategia “Pasaporte Fluvial por Colombia 2021, la cual tiene como propósito “Promover que las empresas de transporte fluvial cumplan con las condiciones de habilitación, seguridad y registro de información en VIGIA, para la prestación del servicio”, mediante el otorgamiento de reconocimientos públicos a las empresas que cumplen con el 100% de los requisitos de Habilitación y Operación. En la vigencia se le otorgó el premio a la empresa Guatapé Aventura S.A.S por cumplir con todos los requisitos bajo norma.
4. Publicación de la “Guía para prestar de forma práctica y segura el servicio público de transporte fluvial”¹² un documento para sensibilizar a los prestadores del servicio público de transporte fluvial, sobre la importancia de la formalización y la prestación del servicio en condiciones de seguridad.

Acciones frente a la Informalidad e Ilegalidad Año 2022

Para el año 2022 se ha ampliado la convocatoria de 16 a 34 zonas de operación e incluyendo la operación de embarcaciones mayores, permitiendo la verificación de las condiciones de operación y registro de información en VIGIA de 179 empresas de transporte fluvial en las modalidades de carga, pasajeros y mixto, esto es, 81 empresas más que en el año 2021.

En paralelo, se está fortaleciendo la estrategia de pasaporte fluvial, mediante la incorporación de la metodología planteada por el Consejo Privado de Competitividad para medir el nivel de formalización de las empresas, a partir de la creación de un Índice Multidimensional de Informalidad, en el que la informalidad se entienda y se mida como un fenómeno de seis dimensiones.

Acorde con lo definido por el Consejo Privado de Competitividad, la formalidad empresarial con frecuencia ha sido entendida como el cumplimiento de un conjunto de trámites administrativos y obligaciones legales necesarios para acceder a la economía formal. Sin embargo, la revisión individual de cada una de las obligaciones lleva a un análisis binario de la formalidad y por ende incompleto para comprender el fenómeno en su totalidad (Consejo Privado de Competitividad, 2017).

Con base en lo anterior, desde la Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Puertos se vio la necesidad de apropiar una estrategia objetiva con la cual medir el nivel de formalización de las Sociedades sujetas a su vigilancia y de esta manera identificar de forma precisa las deficiencias de cada sujeto vigilado, promoviendo la aplicación de correctivos específicos que les permita mejorar su nivel de formalización empresarial, lo que redundará positivamente en la prestación del servicio y en el bienestar de los usuarios.

¹² Guía para prestar de forma práctica y segura el servicio público de transporte fluvial, enlace de consulta: https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Octubre/Puertos_28/Guia-fluvial-Delegatura-Puertos.pdf

De esta forma, desde el año 2022 la Dirección de Promoción viene adelantando un plan piloto de evaluación de nivel de formalización empresarial, de un grupo determinado de vigilados. Para este plan piloto se han tomado como primera medida las personas naturales y jurídicas identificadas como prestadores de servicios en 11 zonas priorizadas en la estrategia institucional "+Transporte Marítimo y Fluvial, + formalización".

De igual manera, en el periodo analizado, se inició e instruyó seis (6) investigaciones contra agentes que prestan el servicio de transporte público fluvial, por la presunta vulneración del régimen normativo que opera en materia fluvial. En concreto, la Dirección de Investigaciones, estudia en dichas actuaciones administrativas si los agentes habrían infringido lo establecido en el artículo 36 de la Ley 1242 de 2008, el cual dispone que el Capitán o quien haga sus veces, está obligado a atracar la embarcación en un sitio dentro del muelle, asignado por la autoridad fluvial o portuaria competentes".

3.8 Derechos Humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Con relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, las acciones que desarrolla la Superintendencia de Transporte en cumplimiento de sus funciones de Vigilancia, Inspección y Control, atiende a los siguientes:

- Igualdad de género (ODS 5).
- Trabajo decente y crecimiento económico (8).
- Industria, innovación e infraestructura (9).
- Reducción de las desigualdades (10).
- Paz, justicia e instituciones sólidas (16).
- Alianzas para lograr los objetivos (17).

Estos objetivos aportan a la agenda de desarrollo sostenible y cada uno de ellos tiene metas específicas que deben ser atendidas por los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil.

Con la expedición del Decreto 2409 de 2018, la Superintendencia de Transporte inició un proceso de renovación institucional, cuya principal característica fue potenciar el desarrollo de actividades enfocadas a prevenir irregularidades en la prestación del servicio público de transporte y al mismo tiempo, que este se promueva en las mejores condiciones posibles, buscando el beneficio de los diferentes actores de la cadena logística y sus respectivos usuarios, en condiciones iguales ante la ley, de acuerdo con lo expresado en el Artículo 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos¹³.

¹³ Declaración Universal de los Derechos Humanos:
https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

“Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.”

De esta manera, las Delegaturas de la Entidad han desarrollado actividades de promoción y prevención, a partir del desarrollo de capacitaciones, mesas de trabajo grupos de valor e interés en pro de la libertad de locomoción, derecho entendido como la posibilidad de transitar o desplazarse de un lugar a otro dentro del territorio del país sin restricciones, con excepción de las previstas en la Ley, siempre y cuando sean necesarias para proteger la seguridad nacional, el orden público la salud o los derechos individuales compatibles con los demás¹⁴.

4. Nuestra relación con el ciudadano

La Superintendencia de Transporte busca tener una relación con la ciudadanía y sus grupos de valor e interés basada en la transparencia y el lenguaje claro ante cada consulta que los ciudadanos formulan al acercarse a nuestros puntos de atención.

Durante el periodo del informe, se brindó atención adecuada y oportuna a 204.424 ciudadanos y grupos de valor, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, contando además con la efectiva implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano¹⁵ de la siguiente manera:

Tabla 27 Atención por canal 1 de octubre 2021 / 30 de septiembre 2022

Mes	Atención Presencial	Correo 1	Correo 2	Chat	PQRSD	Línea gratuita 018000	# 767	Total mes
oct-21	155	1.552	8.791	1.536	3.685	1.609	11.638	19.040
nov-21	130	1.567	9.628	1.568	4.109	1.602	8.548	16.579
dic-21	109	1.025	12.963	1.613	4.740	1.824	7.879	16.086
ene-22	140	2.355	11.594	1.497	4.006	1.689	7.185	15.609
feb-22	172	2.600	8.687	587	4.173	1.902	5.261	14.006
mar-22	223	2.046	15.956	2.542	4.116	2.201	7.115	17.754
abr-22	208	1.411	11.145	2.577	3.880	2.253	8.254	17.829
may-22	235	1.925	12.917	2.865	3.047	2.253	8.288	18.613
jun-22	157	2.139	13.350	2.002	3.473	2.962	7.520	18.243
jul-22	164	1.799	19.171	2.095	3.502	1.914	7.483	16.957
ago-22	144	2.122	18.590	2.361	4.421	2.421	7.324	18.793
sep-22	174	1.700	14.361	1.739	3.756	2.266	5.280	14.915
Total	2.011	22.241	157.153	22.982	46.908	24.896	91.775	204.424

*Correo 1: atencionciudadano@supertransporte.gov.co

*Correo 2: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Fuente: Elaboración del Grupo Relacionamento con el Ciudadano

¹⁴ Corte Constitucional. Sentencia T-518 de 1992

¹⁵ Enlace del protocolo

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Para ello, cuenta con los siguientes canales de atención:

➤ **Atención Presencial**

La atención presencial se brindó de manera continua, en el horario de 7 a.m a 4 p.m en las instalaciones del Centro de Atención al Ciudadano, ubicado en la Diagonal 25G No. 95A-85 torre 3, piso 1 de la ciudad de Bogotá D.C. a todos los usuarios que concurrieron a las instalaciones. Dicha atención fue a un total de 2.011 usuarios, y siempre atentos a prestar el mejor servicio, cumpliendo con todos los protocolos establecidos por la Entidad.

➤ **Atención telefónica línea gratuita 018000915615**

La línea telefónica nacional gratuita 018000915615, fue dispuesta al servicio del ciudadano en el horario de 8 a.m. a 5 p.m de lunes a viernes y los sábados de 8 a.m a 12 m. Se atendieron un total de 24.896 solicitudes de los usuarios, en temas relacionados con información general y radicación de PQRSD, entre otras.

➤ **Atención telefónica #767 Línea ¿Cómo conduzco? Opción 3**

Esta línea telefónica estuvo habilitada las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana; atendió un total de 91.775 llamadas, suministrando toda la información requerida por los ciudadanos, en lo relacionado con el transporte terrestre intermunicipal que transita por las vías nacionales, y recibió todas las denuncias de irregularidades, con lo cual se contribuyó en la prevención de accidentes viales.

➤ **Correo electrónico**

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

En el correo electrónico de atencionciudadano@supertransporte.gov.co se realizó la atención de 22.241 correos, en el correo de ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co, se realizó la atención y radicación de 157.153 correos. El ciudadano pudo radicar PQRSD y solicitar información general de la Entidad, siendo este uno de los canales de atención de mayor uso por parte de la ciudadanía.

➤ **Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano**

La Superintendencia participó en la *Feria Acércate*, organizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, desarrollada en el municipio de Rio Sucio - Caldas del 1 al 2 de julio de 2022, donde se hicieron actividades de conexión, desarrolladas con la ciudadanía de la subregión del alto occidente. El objetivo fue atender de manera presencial, articulada y masiva sus necesidades y requerimientos, fomentado así un aprendizaje y actualización para los ciudadanos. La agenda desarrollada fue la siguiente:

- Día de dialogo y aprendizaje
- Espacios presenciales de rendición de cuentas entidades

- Espacios presenciales de participación y dialogo ciudadano con entidades
- Espacios de capacitación para servidores y ciudadanía
- Día de información y servicio
- Atención presencial trámite entidades en carpa
- Transmisión en pantalla principal rendición de cuentas, espacios de dialogo de entidades
- Información de requisitos de trámites presenciales y de la plataforma
- Contenidos pregrabados
- Respuesta a consultas ciudadanas

➤ **PQRS recibidas Vs PQRS atendidas**

Durante el periodo comprendido de octubre de 2021 a septiembre de 2022 se han recibido 46.908 PQRDS, por medio del sistema de gestión ORFEO, los cuales han sido radicados a través de los canales VUR, página web, correo electrónico, verbal – call center, #767 y presencial; de los cuales se han gestionado 32.925 respuestas, en las diferentes dependencias de la Entidad.

➤ **Chat institucional**

Esta valiosa herramienta de comunicación se encargó de recibir e interactuar con todos los ciudadanos que accedieron a ella a través de la página web de la Entidad; allí se atendieron 22.982, durante el periodo en mención, logrando dar respuesta a diferentes inquietudes y solicitudes requeridas por los usuarios y que, por su naturaleza, permitían dar una respuesta satisfactoria en tiempo récord a los ciudadanos.

Adicionalmente la SuperTransporte se encuentra implementando las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en el Plan de Participación Ciudadana, a continuación, se muestran los resultados de cumplimiento de estos:

Plan	Avance	Descripción
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	100%	Seguimiento correspondiente a la vigencia 2021, puede ser consultado en el sitio web de la Entidad ¹⁶
Plan de Participación Ciudadana	100%	
<p>Logros principales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se actualizó la política y metodología de gestión de riesgos acorde con la Guía Para la Administración de Riesgos y el diseño de controles V5 de 2020. ✓ Se implementó la estrategia de racionalización para el trámite “Contribución Especial de Vigilancia” el usuario puede realizar el pago a través de la ventanilla en el Banco de Occidente, a través del botón PSE y a través del corresponsal bancario. ✓ Para el componente de rendición de cuentas realizar reuniones con diferentes grupos de interés por parte de las Delegaturas. 		

- ✓ Capacitaciones en “Cultura de buen Servicio” para funcionarios y contratistas en el marco del Plan Institucional de Capacitación
- ✓ Identificación y actualización de datos abiertos de la Entidad. Pueden ser consultados en www.datos.gov.co
- ✓ Sensibilizar a los funcionarios de la Superintendencia, sobre Régimen Disciplinario y Conflicto de Intereses, a fin de prevenir la ocurrencia de la falta disciplinaria

Logros principales del Plan de Participación Ciudadana:

- ✓ Equipo de participación ciudadana definido con integrantes de dependencias misionales y de apoyo.
- ✓ Diagnóstico de mecanismos, espacios, medios y canales empleados para la promoción de la participación ciudadana.
- ✓ Diagnóstico con debilidades y fortalezas en la implementación de la política de participación ciudadana para cada uno de los ciclos de la gestión
- ✓ Construcción del Cronograma de Participación Ciudadana para la vigencia
- ✓ Seguimiento a la ejecución de las actividades del cronograma para lograr su cumplimiento
- ✓ Analizar resultados de los espacios de participación programados y ejecutados.

Plan	Avance	Descripción
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	77%	Seguimiento correspondiente al corte agosto-septiembre 2022, puede ser consultado en el sitio web de la Entidad
Plan de Participación Ciudadana	80%	

Puedes conocer los trámites de la SuperTransporte en los siguientes enlaces:

Portal del Estado Colombiano Gov.co: <https://www.gov.co/home/>

Sitio Web Superintendencia de Transporte Servicios y Trámites: https://www.supertransporte.gov.co/index.php/servicios_y_tramites/

MINISTERIO DE TRANSPORTE

Recuerda

que los trámites de la Superintendencia de Transporte no tienen ningún costo. Somos una entidad de puertas abiertas y buscamos siempre velar por la legalidad, la seguridad y la transparencia en el Sector Transporte.

¡Seguiremos trabajando incansablemente!

ST
SuperTransporte

5. Aportes a la construcción de la paz

La Superintendencia de Transporte promueve el ejercicio de buenas prácticas que contribuyen a fomentar valores como el respeto, el diálogo, la reconciliación y la buena convivencia en el sector y aporta a la consolidación de la paz, que se materializa a través de una institucionalidad que permita concretar de forma eficaz los derechos de la ciudadanía.

En materia de transporte, la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte¹⁷ se encarga de inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas relativas a la protección del usuario del sector transporte, respecto del servicio de transporte aéreo, acuático y terrestre.

Con ello, se ocupa de velar por el derecho a la información, la protección contra la publicidad engañosa, el cumplimiento de las reglas en materia de promociones y ofertas anunciadas al usuario, horarios e itinerarios, la debida prestación del servicio de transporte y todos aquellos aspectos relacionados con la comercialización y ejecución del servicio que desea adquirir el usuario.

Por otra parte, como se ha mencionado en capítulos anteriores, las Delegaturas han promovido la participación de la ciudadanía en los siguientes escenarios:

Capacitaciones y mesas de trabajo con relación a:	Reuniones con la ciudadanía, supervisados y organizaciones cívicas en temas como:	Servicios del Centro de conciliación, arbitraje y amigable composición sobre:
<ul style="list-style-type: none"> • Información Subjetiva • Información Objetiva • Atención a inquietudes 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de normas técnicas • Indicadores • Cumplimiento normativo • Campañas educativas • Promoción de la formalización 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos de carácter económico y que surjan entre quienes intervienen en la relación de transporte o infraestructura. • Conflictos que pueden afectar la eficiente prestación del servicio público de transporte.

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

La Superintendencia de Transporte como miembro del Comité Técnico Sectorial de Equidad de Género, según Resolución 0002830 del 5 de julio de 2019, por la cual se creó el Comité Sectorial para la Coordinación e Implementación de la Política Pública Nacional de Equidad de Género en el Sector

¹⁷ Creada por el decreto 2409 de 2018 Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se Dictan otras disposiciones.

Transporte¹⁸, ha adelantado diferentes actividades y estrategias dentro de las cuales se pueden destacar:

- ✓ En octubre de 2021, 57 integrantes del equipo regional realizaron el curso “El derecho de las mujeres a una vida libre de violencias”, de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- ✓ El 25 de noviembre de 2021, el Comité Sectorial de Género realizó actividades para conmemorar el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Para ello, se implementó una campaña que utilizó por redes sociales el **#25N** y **#AltoAlAcosoEnElTransporte**



- ✓ El 8 de marzo de 2022, el Comité Sectorial de Género realizó actividades para conmemorar el Día de la Mujer. Entre dichas actividades, se realizó una exposición de fotografías con temas de género que fue presentada en todas las entidades del sector.



- ✓ Actualización y divulgación del Protocolo para la Prevención y Atención del Acoso Laboral y Acoso Sexual Laboral (código GTH-PT-002)¹⁹.
- ✓ Conformación del nuevo Comité de Convivencia Laboral 2022-2024, mediante Resolución 7542 del 12 de septiembre de 2022, el cual tiene por objeto, actuar como medida preventiva frente a

¹⁸ Resolución 0002830 del 5 de julio de 2019 “Por la cual se crea el Comité Sectorial para la coordinación e implementación de la Política Pública Nacional de equidad de género en el Sector Transporte”

¹⁹ Link de consulta: <https://tinyurl.com/2drzz44a>

las conductas de acoso laboral y acoso sexual que surgen en el marco de las relaciones de trabajo, entre los funcionarios de la entidad, buscando generar condiciones dignas, justas y armónicas que protejan la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de los mismos, contribuyendo con la prevención y mitigación de los riesgos psicológicos que afectan a las personas y la calidad de vida en el espacio laboral.

- ✓ Se cumplió el porcentaje de paridad en los empleos de nivel directivo establecido para el año 2022 en el Decreto 455 de 2020 (50%), pues en la Superintendencia de Transporte el 50% de los cargos de nivel directivo son ocupados por mujeres. Además, en la planta de personal encontramos que, de los 269 cargos provistos, 174 son ocupados por mujeres, identificándose así un porcentaje del 65%.

Por otra parte, la Superintendencia de Transporte se encuentra organizando la conmemoración del día de la "No Violencia contra la Mujer". Es importante mencionar que de conformidad con la Ley 581 de 2000, que busca la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios en un porcentaje mínimo del treinta por ciento 30%, esta Superintendencia, con corte a 30 de septiembre de 2022, tiene una participación del 50% de mujeres en dichos niveles..

7. Talento humano en la SuperTransporte

El proceso Gestión de Talento Humano tiene por objetivo gestionar las acciones tendientes al cumplimiento de planes y programas que permitan el fortalecimiento de habilidades, competencias, cultura organizacional y calidad de vida de los servidores públicos al interior de la entidad. La planta de personal de la Superintendencia de Transporte está conformada por 280 empleos, los cuales se encuentran distribuidos jerárquicamente de la manera que se muestra a continuación:

Tabla: empleos por nivel jerárquico

NIVEL JERÁRQUICO	No. EMPLEOS
DIRECTIVO	18
Director	10
Jefe de Oficina	2
Secretario General	1
Superintendente	1
Superintendente Delegado	4
ASESOR	15
Asesor	13
Jefe de Oficina Asesora	2
PROFESIONAL	186
Profesional Especializado	130

Profesional Universitario	56
TÉCNICO	27
Técnico Administrativo	27
ASISTENCIAL	34
Auxiliar Administrativo	13
Conductor Mecánico	6
Secretaria Ejecutiva	15

Fuente: Grupo de Talento Humano

Dentro de los tres principales logros del Plan Estratégico de Talento Humano encontramos:

1. Resultados de la medición FURAG 2021

Gracias a las diferentes actividades y estrategias desarrolladas por el Grupo de Talento Humano, se logró un incremento de 6,2 puntos en los resultados de la medición FURAG 2021, en la dimensión Talento Humano, respecto al año 2020, pasando de 82,2 a 88,4 puntos.

2. Campaña “no estás solo”

Esta campaña surgió, a partir de la necesidad de requerir mayor atención del estado emocional de los servidores públicos, debido a los problemas de salud que podrían derivarse del confinamiento en el año 2020, la cual se lleva a cabo con el apoyo de personal altamente calificado de la Caja de Compensación Familiar. Gracias al éxito que tuvo su implementación en 2020 y 2021, se continuó desarrollando en la vigencia 2022, logrando una atención efectiva a la fecha del presente informe de 69 servidores públicos.

3. Reglamentación de la implementación de modalidades alternativas de trabajo

Por medio de la Resolución 2297 del 11 de julio de 2022, se reglamentó la implementación de las siguientes modalidades alternativas de trabajo para los servidores públicos de la Superintendencia de Transporte: teletrabajo móvil y trabajo en casa.

8. El presupuesto de la SuperTransporte

La gestión del recaudo:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 1753 de 2015, modificado por el artículo 108 de la Ley 1955 de 2019, la Superintendencia de Transporte realiza el recaudo de una Contribución

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Especial de Vigilancia, la cual, junto con las multas administrativas impuestas en el ejercicio de sus funciones, tendrán como destino el presupuesto de la Entidad.

Bajo ese entendido, se aclara que, desde el 1 de octubre de 2021 hasta el 30 de septiembre de 2022, la Superintendencia de Transporte ha recaudado un total de \$61.950 millones, según el siguiente detalle:

Tabla 28 Valor recaudado por la Superintendencia de Transporte periodo 2021-2022

CONCEPTO DE INGRESOS	VALOR RECAUDADO EN CADA PERIODO		
	(Millones de Pesos)		
	(1 de octubre al 31 de diciembre 2021)	(1 de enero al 30 de septiembre 2022)	TOTAL RECAUDADO
	RECAUDADO	RECAUDADO	
Contribución Especial de Vigilancia	\$ 22,748	\$ 20,812	\$ 43,560
Recuperación de cartera	\$ 2,998	\$ 15,392	\$ 18,390
TOTAL RECAUDADO	\$ 25,746	\$ 36,204	\$ 61,950

Fuente: Dirección Financiera

- **Vigencia 2021**

De lo anterior se extrae que, desde el 1 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2021, la Superintendencia de Transporte efectuó un recaudo total de \$25.746 millones. No obstante, es necesario aclarar que, de dicho monto la suma de \$22.748 millones corresponde al recaudo efectuado por concepto de la Contribución Especial de Vigilancia de la vigencia 2021, considerando los plazos establecidos en la resolución 17086 del 14 de diciembre de 2021; y el monto de \$2.998 millones a lo recaudado por otros conceptos.

- **Vigencia 2022**

Del mismo modo, a corte del 1 de enero al 30 de septiembre de 2022, la Superintendencia de Transporte efectuó un recaudo total de \$36.204 millones. No obstante, es necesario aclarar que, de dicho monto, la suma de \$20.812 millones corresponde al recaudo efectuado por concepto de la Contribución Especial de Vigilancia de la vigencia 2021, considerando los plazos establecidos en la resolución 17086 del 14 de diciembre de 2021; y el monto de \$15.392 millones a lo recaudo por otros conceptos.

Aunado a lo anterior, en la gráfica que se relaciona a continuación se detallan los diferentes conceptos recaudados en el periodo indicado.

Ilustración 13 Recaudo total por concepto



Fuente: Dirección Financiera

Apropiación y ejecución presupuestal:

Del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2021, la entidad mostró una ejecución del 87% a nivel de compromisos, del 83% a nivel de obligaciones y del 79% a nivel de pagos, a continuación, se muestra el siguiente detalle:

Ilustración 14 Apropiación y ejecución presupuestal 2021

Cifras en millones de pesos corrientes

Tipo de Gasto	Apropiación	Compromiso	% Comprometido
Funcionamiento	42.233	37.432	89%
Inversión	12.425	10.224	82%
Total	54.658	47.656	87%

Tipo de Gasto	Apropiación	Obligación	% Obligado
Funcionamiento	42.233	35.980	85%
Inversión	12.425	9.217	74%
Total	54.658	45.197	83%

Tipo de Gasto	Apropiación	Pagos	% Pagado
Funcionamiento	42.233	35.904	85%
Inversión	12.425	7.472	60%

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Total	54.658	43.376	79%
--------------	---------------	---------------	------------

Fuente: Dirección Financiera Supertransporte.

El detalle de cada uno de los compromisos de la ejecución de los gastos al 31 de diciembre de 2021 es el siguiente:

Cifras en Millones de Pesos Corrientes

Cuentas	Apropiación	Compromisos	% Comprometido
Gastos de Personal	21.904	21.354	97%
Adquisición de Bienes y Servicios	16.114	15.556	97%
Transferencias	4.085	396	10%
Impuestos, multas y sanciones	130	126	97%
Funcionamiento	42.233	37.432	89%
Fortalecimiento a la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	7.668	6.782	88%
Mejoramiento de la gestión y capacidad institucional para la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	4.757	3.442	72%
Inversión	12.425	\$10.224	82%
Total	54.658	47.656	87%

Fuente: Dirección Financiera de la SuperTransporte.

Por otra parte, la entidad reflejó la siguiente ejecución presupuestal a 30 de septiembre de 2022:

Ilustración 15 Apropiación y ejecución presupuestal 2022

Cifras en millones de pesos corrientes

Tipo de Gasto	Apropiación	Compromiso	% Comprometido
Funcionamiento	42.888	30.421	71%
Inversión	14.188	11.425	81%
Servicio de la Deuda	700	0	0%
Total	57.776	41.846	72%

Tipo de Gasto	Apropiación	Obligación	% Obligado
Funcionamiento	42.888	25.036	58%

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Inversión	14.188	5.716	40%
Servicio de la Deuda	700	0	0%
Total	57.776	30.752	53%

Tipo de Gasto	Apropiación	Pagos	% Pagado
Funcionamiento	42.888	25.033	58%
Inversión	14.188	5.649	40%
Servicio de la Deuda	700	0	0%
Total	57.776	30.682	53%

Fuente: Dirección Financiera SuperTransporte.

Como se evidencia en el cuadro ilustrado anteriormente, al 30 de septiembre del 2022, se ha comprometido el 72%, obligado el 53% y pagado el 53%, del total del presupuesto, el detalle de cada uno de los tipos de gasto se muestra en el siguiente cuadro:

Cifras en Millones de Pesos Corrientes

Cuentas	Apropiación	Compromisos	% Comprometido
Gastos de Personal	22.941	15.559	68%
Adquisición de Bienes y Servicios	17.459	14.516	83%
Transferencias	2.338	345	15%
Impuestos, multas y sanciones	150	1	1%
Funcionamiento	42.888	30.421	71%
Fortalecimiento a la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	7.257	6.990	96%
Mejoramiento de la gestión y capacidad institucional para la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	6.931	4.435	64%
Inversión	14.188	11.425	81%
Servicio de la Deuda	700	0	0%
Total	57.776	41.846	72%

Fuente: Dirección Financiera de la SuperTransporte.

La ejecución del presupuesto de funcionamiento corresponde en mayor parte, al financiamiento de la planta de personal y a los gastos necesarios para la operación de la Entidad tales como: arrendamiento de sedes, vigilancia, combustible, aseo, cafetería, seguridad UNP, servicios públicos, licencias y software, pólizas de seguro y capacitaciones. Así mismo, se atienden presupuestalmente,

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

los viáticos, tiquetes y gastos de transporte, así como el mantenimiento integral, preventivo y correctivo con el suministro de repuestos para los vehículos, ascensores y equipos.

Además, se destina presupuesto para los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, tanto de las áreas misionales, como de las dependencias de apoyo de la Entidad.

Cuentas por Pagar:

Del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2021, la Superintendencia de Transporte tuvo una ejecución del 100% de las cuentas por pagar constituidas al cierre de diciembre del 2020, por un valor de \$1.232 millones

Ilustración 16 Cuentas por pagar 2021 y 2022

Cifras en Millones de pesos corrientes

Cuentas	CxP 2021* (1)	Pagos (2)	% Pagado (3) =(2)/(1)
Funcionamiento	2	2	100%
Inversión	1.230	1.230	100%
Total	1.232	1.232	100%

* Las cuentas por pagar corresponden a los saldos constituidos a diciembre de 2020.

Al 30 de septiembre de 2022, la entidad presentó una ejecución del 100% de las cuentas por pagar constituidas al cierre de diciembre del 2021, por un valor de \$1.823 millones.

Cifras en Millones de pesos corrientes

Cuentas	CxP 2022* (1)	Pagos (2)	% Pagado (3) =(2)/(1)
Funcionamiento	77	77	100%
Inversión	.746	1.746	100%
Total	1.823	1.823	100%

* Las cuentas por pagar corresponden a los saldos constituidos a diciembre de 2021.

Fuente: Dirección Financiera SuperTransporte.

Reservas Presupuestales:

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2021, la entidad tuvo una ejecución del 98% de las reservas presupuestales constituidas, por un monto equivalente a \$2.252 millones.

Ilustración 17 Reservas presupuestales

Cuentas	Cifras en millones de pesos corrientes		
	RP 2020* (1)	Pagos (2)	% Pagado (3) = (2) / (1)
Adquisición de Bienes y Servicios	1.173	1.129	96%
Total Funcionamiento	1.173	1.129	96%
Fortalecimiento a la Supervisión Integral a los Vigilados a Nivel Nacional	866	866	100%
Mejoramiento de la Gestión y Capacidad Institucional para la Supervisión Integral a los Vigilados a Nivel Nacional	257	257	100%
Total Inversión	1.123	1.123	100%
Total	2.296	2.252	98%

Fuente: Dirección Financiera SuperTransporte.

* Las reservas presupuestales corresponden a la diferencia entre compromisos y obligaciones, constituidas al cierre del 2020.

Al 30 de septiembre del 2022, la Entidad presentó una ejecución del 95% de las reservas presupuestales constituidas al cierre de diciembre del 2021, por un monto equivalente a \$2.235 millones.

Ilustración 18 Reservas presupuestales

Cuentas	Cifras en millones de pesos corrientes		
	RP 2021* (1)	Pagos (2)	% Pagado (3) = (2) / (1)
Salario	20	20	100%
Remuneraciones no constitutivas de Factor Salarial	21	21	100%
Adquisiciones Diferentes de Activos	1.279	1.217	95%
Incapacidades y Licencias de Maternidad y Paternidad (No De Pensiones)	21	0	0%
Sentencias	22	22	100%
Conciliaciones	3	3	100%
Total Funcionamiento	1.368	1.284	94%
Fortalecimiento a la Supervisión Integral a los Vigilados a Nivel Nacional	819	781	95%

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Mejoramiento de la Gestión y Capacidad Institucional para la Supervisión Integral a los Vigilados a Nivel Nacional	171	170	99%
Total Inversión	991	951	96%
Total	2.359	2.235	95%

Fuente: Dirección Financiera SuperTransporte.

* Las reservas presupuestales corresponden a la diferencia entre compromisos y obligaciones, constituidas al cierre del 2021.

Vigencias Futuras:

Del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2021, la Entidad presentó una ejecución del 98% de las vigencias futuras autorizadas para esta vigencia.

Cifras en Millones de pesos corrientes

Cuentas	VF 2021* (1)	Comprometido (2)	% Comprometido (3) = (2)/(1)
Adquisición de Bienes y Servicios	5.569	5.473	98%
Total Funcionamiento	5.569	5.473	98%
Fortalecimiento a la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	120	120	100%
Total Inversión	120	120	100%
Total	5.689	5.593	98%

Fuente: Dirección Financiera SuperTransporte.

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

Al 30 de septiembre del 2022, la Entidad mostró una ejecución del 39% de las vigencias futuras autorizadas para esta vigencia. Estas corresponden principalmente a los cupos solicitados para darle continuidad a los servicios del normal funcionamiento de la Entidad.

Cifras en Millones de pesos corrientes

Cuentas	VF 2022* (1)	Comprometido (2)	% Comprometido (3) = (2)/(1)
Adquisición de Bienes y Servicios	2.222	818	37%
Total Funcionamiento	2.222	818	37%

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Fortalecimiento a la supervisión integral a los vigilados a nivel nacional	66	66	100%
Total Inversión	66	66	100%
Total	2.288	884	39%

Fuente: Dirección Financiera SuperTransporte.

* Las vigencias futuras solicitadas para la vigencia 2022 corresponden a las que se necesitan para darle continuidad a los servicios del normal funcionamiento de la Entidad en el cambio de vigencia, igualmente, contienen los cupos solicitados para garantizar la continuidad de los regionales de la Superintendencia de Transporte entre diciembre y enero, debido a que es temporada alta para el sector.

Operaciones Presupuestales

Del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2021, se realizaron tres operaciones presupuestales que modificaron el anexo del Decreto 1805 del 2020, por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal 2021, las cuales son:

- ✓ Un traslado de recursos por valor de \$45,313 al rubro de Cuota de Fiscalización y Auditaje, para atender el pago de la liquidación de la tarifa de control fiscal para la vigencia del 2021.
- ✓ Un traslado de recursos por valor de \$700 al rubro de Gastos de Personal, para atender el pago diferencial resultante del incremento salarial establecido para la vigencia del 2021 y los mayores gastos derivados del pago de incapacidades médicas y licencias de maternidad.
- ✓ Un traslado de recursos por valor de \$106,500 al rubro de Gastos de Personal, para atender el pago de los faltantes presupuestales derivados de las vacaciones, indemnización de vacaciones a exfuncionarios y prima de coordinación.

Al 30 de septiembre de la vigencia 2022, la entidad no ha realizado ninguna modificación presupuestal, sobre lo estipulado en el Decreto 1793 del 2021, por el cual se liquidó el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2022.

La información presupuestal de la vigencia 2022 puede ser consultada en la SEPRES, un aplicativo que detalla el Seguimiento a la Ejecución presupuestal en el siguiente enlace: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZjg0MWU2MDYtNDgwMS00NmQ2LWl3MDgtZDM5ODhIMzZhZjUxliwidCI6IjAyZjMzOGMyLTVhZmEtNGNlOS05ZWQxLTJlNmY1NTI0Y2M3NSIsImMiOiR9>

9. La Gestión Contractual de la SuperTransporte

A continuación, se presenta la relación de los contratos realizados en la Superintendencia de

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Transporte durante el periodo 01 de octubre de 2021 a 30 de septiembre de 2022, en el cual se identifica la cantidad y el valor total por tipo de contratación.

Consolidado 01 de octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022

Modalidad	No. Contratos	Valor (En pesos)
Concurso de méritos abierto	2	407.568.200,00
Contratación Directa	362	16.297.404.403,80
Mínima Cuantía	13	120.930.648,50
Selección abreviada (menor cuantía, subasta inversa y acuerdo marco)	26	6.555.173.380,60
Total	403	23.381.076.633,90

Para el periodo del presente informe del 01 de octubre de 2021 al 30 de septiembre del 2022, se generaron 385 contratos por valor total \$ 19.728.527.733,37 y 17 órdenes de compra por valor total de \$ 3.652.548.899,63. Para consultar los mismos, ingresar a las plataformas de la tienda virtual del estado colombiano – Colombia compra eficiente y Secop II y página Web²⁰.

10. Auditorías de la SuperTransporte

A continuación se presenta la gestión realizada con relación a las Auditorías de la Superintendencia de Transporte, que están bajo el liderazgo del proceso Evaluación Independiente, que tiene por objetivo: Verificar el sistema de Control Interno, por medio de la auditoría, evaluación o seguimiento con enfoque en riesgos, para aportar al cumplimiento de los objetivos, la misión institucional, el desempeño de los procesos, la mejora continua y la toma de decisiones.

Según las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG a través de la séptima dimensión – Control Interno. Para la vigencia 2021, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC, aprobó el día 15 de febrero de 2021 el Plan Anual de Auditoría - PAA, con 98 actividades, en las que se realizaron 6 auditorías equivalentes al 6%; 26 evaluaciones equivalentes al 27% y 66 seguimientos equivalentes al 67%, equivalente al cumplimiento del PAA del 100%, ver tabla No. 29.

²⁰ Enlaces de consulta:

SECOP: <https://community.secop.gov.co/Public/Common/GoogleReCaptcha/Index?previousUrl=https%3a%2f%2fcommunity.secop.gov.co%2fPublic%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex%3fcurrentLanguage%3des-CO%26Page%3dlogin%26Country%3dCO%26SkinName%3dCCE>

Página Web SuperTransporte: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-contratacion>

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Tabla 29 Plan Anual de Auditoría 31 de diciembre de 2021

Superintendencia de Transporte Plan Anual de Auditoría 31 de diciembre de 2021	
Informes auditorías, evaluaciones o seguimientos	Total vigencia
Informes de cumplimiento legal – liderazgo estratégico – evaluación y seguimiento	84
Procesos estratégicos	2
Procesos misionales	1
Procesos apoyo	4
Evaluación a la gestión del riesgo – asesoría y Acompañamiento *	3
Enfoque hacia la prevención **	2
Relación con entes externos de control ***	2
Total informes vigencia 2021	98
Total ejecutado a la fecha	100%

Para la vigencia 2022, el Plan Anual de Auditorías-PAA, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI, mediante acta No. 01 del 11 de marzo de 2022, y modificado en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI en actas No. 2 y 3 del 27 de mayo de 2022 y 26 de julio de 2022 respectivamente, quedó ajustado con 104 actividades aprobadas, las cuales se han ejecutado 93 actividades con un porcentaje de cumplimiento del 89% con corte al 31 de octubre de la vigencia 2022. Como se observa en la tabla 30.

Tabla 30 Plan Anual de Auditoría 31 de octubre de 2022

Superintendencia de Transporte Plan Anual de Auditoría 31 de octubre de 2022			
Informes Auditorías, Evaluaciones o Seguimientos	Total, Vigencia 2022		
	Total vigencia	Ejecutadas	En ejecución
Informes de cumplimiento legal – liderazgo estratégico – evaluación y seguimiento	89	84	11

Superintendencia de Transporte Plan Anual de Auditoría			
31 de octubre de 2022			
Informes Auditorías, Evaluaciones o Seguimientos	Total, Vigencia 2022		
	Total vigencia	Ejecutadas	En ejecución
Procesos estratégicos	3	3	0
Procesos misionales	3	3	0
Procesos apoyo	3	3	0
Evaluación a la gestión del riesgo – asesoría y Acompañamiento *	3	1	0
Enfoque hacia la prevención **	1	1	0
Relación con entes externos de control ***	2	0	0
Total informes vigencia 2022	104	93	11
Total ejecutado a la fecha	100%	89%	10%

Para el período del 1 de enero al 31 de octubre de la vigencia 2022, se han ejecutado 93 actividades, entre las que se encuentran 62 seguimientos equivalentes al 60%; 8 auditorías equivalentes al 8% y 23 evaluaciones equivalentes al 22%, dando así un cumplimiento de ejecución del 89%, así mismo, se aclara que el 10% restante son actividades pendientes para ejecutar en los meses de noviembre y diciembre de 2022.

11. Actuaciones Disciplinarias

La Superintendencia de Transporte cuenta con el Proceso Control Interno Disciplinario que tiene por objetivo, ejercer la función disciplinaria en primera instancia en la Superintendencia de Transporte, por medio del seguimiento y gestión eficiente de los procesos disciplinarios hacia los servidores públicos de acuerdo con los principios rectores de la Ley disciplinaria, que contribuya al correcto ejercicio del servicio público y la protección de los derechos de los asociados en el ejercicio de la función²¹.

²¹ Caracterización Proceso Control Interno Disciplinario:
https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/CadenadeValorST/Es41S52kuh5Lhk94uEgi3NoBrA6DWLT3_NR5fXz1sRHM6A?e=2P5NSJ

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Es así como, se han establecido los siguientes mecanismos para presentar las denuncias o informes de posibles actos de corrupción:

1. Utilizar el formato Queja o informe disciplinario código CID-FR-017²², dispuesto en la página web de la entidad.
2. Establecer canales oficiales para la recepción de comunicaciones internas y externas, tales como:
 - Correo físico o postal: Grupo de Relacionamiento con el ciudadano ubicado en la Calle 37 N. 28 B – 21 de Bogotá
 - Correo electrónico institucional:
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co
 - Sistema de Gestión Documental Orfeo
 - Chat ST en la página web de la Entidad o página Web, Aplicativo PQRSD
3. La Superintendencia de transporte cuenta con un Oficial de Transparencia, que ejerce las funciones de propender la implementación de las políticas de Transparencia, Integridad y Legalidad.

El canal dispuesto para la denuncia de posibles actos de corrupción es el correo: soytransparente@supertransporte.gov.co

En el periodo comprendido entre octubre 2021 – septiembre 2022 se recibieron un total de 49 quejas de origen interno y ciudadano, además se adelantaron las siguientes actuaciones:

Tabla 31 Actuaciones entre octubre 2021 – septiembre 2022

INDAGACIÓN PRELIMINAR	35
Archivado	26
Probatoria	8
Remitido a la Procuraduría General de la Nación	1
INHIBITORIO	9
Inhibitorio	9
INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	54

²² Quejas por presuntos actos de corrupción: [Queja por Presuntos Actos de Corrupción - Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](https://www.supertransporte.gov.co)

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

Archivado	32
En juzgamiento	3
Probatoria	17
Fallo primera instancia - (sanción)	1
Fallo absolutorio	1
CADUCIDAD DE LA ACCION DISCIPLINARIA	1
Caducidad de la acción disciplinaria	1
REMITIDO A OTRAS ENTIDADES	2
472 Servicios Postales Nacionales	1
Secretaría de Movilidad de Bello- Antioquia	1
Total General	101

12. Reconocimientos de la SuperTransporte

Nombre del Reconocimiento	Fecha del Evento	Resumen
Concurso buenas prácticas regulatorias organizado por el Departamento Nacional de Planeación y el Banco de Desarrollo de América Latina - CAF	16 de noviembre de 2021	La SuperTransporte recibe el reconocimiento por el segundo lugar en la categoría Consulta Pública, por el diseño del concurso “La circular más inútil” para postular circulares que generaban costos innecesarios para agentes del sector.
Concurso buenas prácticas regulatorias organizado por el Departamento Nacional de Planeación y el Banco de Desarrollo de América Latina - CAF	16 de noviembre de 2021	La SuperTransporte recibe el reconocimiento por el segundo lugar en la categoría depuración Normativa, por la revisión de instrucciones proferidas por la Entidad desde 1991 hasta 2020.
Certificación en calidad nivel 3, por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en	7 de julio de 2021	El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones certifica a la SuperTransporte en calidad, nivel 3; en categoría

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2021-SEPTIEMBRE 2022

<p>categoría Gobierno Abierto - Datos Abiertos</p>		<p>Gobierno Abierto - Datos Abiertos, otorgándonos el sello de excelencia en “número de contenedores según tráfico portuario por zonas portuarias de Colombia”.</p>
<p>Certificación en calidad nivel 3, por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en categoría Gobierno Abierto - Datos Abiertos</p>	<p>8 de junio de 2022</p>	<p>El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones certifica a la SuperTransporte en calidad, nivel 3; en categoría Gobierno Abierto - Datos Abiertos, otorgándonos el sello de excelencia en “Operación de pasajeros y despacho de vehículos en la modalidad de transporte de pasajeros por carretera”</p>
<p>Certificación en calidad nivel 2, por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en categoría Gobierno Abierto - Datos Abiertos</p>	<p>8 de junio de 2022</p>	<p>El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones certifica a la SuperTransporte en calidad, nivel 2; en categoría Gobierno Abierto - Datos Abiertos, otorgándonos el sello de excelencia en “Número de contenedores según tráfico portuario por zonas portuarias de Colombia”</p>
<p>Certificación en calidad nivel 2, por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en categoría Gobierno Abierto - Datos Abiertos</p>	<p>9 de mayo de 2022</p>	<p>El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones certifica a la SuperTransporte en calidad, nivel 2; en categoría Gobierno Abierto - Datos Abiertos, otorgándonos el sello de excelencia en “Tráfico de pasajeros y carga férrea en Colombia”</p>
<p>Certificación en calidad nivel 3, por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en categoría Gobierno Abierto - Datos Abiertos</p>	<p>9 de mayo de 2022</p>	<p>El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones certifica a la SuperTransporte en calidad, nivel 3; en categoría Gobierno Abierto - Datos Abiertos, otorgándonos el sello de excelencia en “Tráfico portuario marítimo en Colombia”</p>



MINISTERIO DE TRANSPORTE



SuperTransporte

SuperDeLa
Gente