

ABC DE LAS FUNCIONES DE LAS DELEGATURAS





Delegatura de Puertos

1. Organigrama



2. Reseña

Esta Delegatura cobra especial relevancia en la historia de la Supertransporte, toda vez que por medio de la Ley 1 de 1991, se expidió el Estatuto de Puertos Marítimos, allí se creó la otrora Superintendencia General de Puertos adscrita al Ministerio de Obras Públicas y Transporte, y se revistió de específicas facultades extraordinarias al Presidente de la República para que diera estructura a la naciente Entidad como quedó consignado en el Decreto 2681 de 1991.



3. ¿Qué hace la Delegatura de Puertos?

Garantizar los principios de libre acceso, seguridad y legalidad, en la debida operación y prestación del servicio público de transporte en las modalidades marítima y fluvial, así como la correcta operación de los servicios conexos en puertos, concesiones e infraestructura.

3.1. Dirección de Promoción y Prevención de Puertos:

- Fomentar, desarrollar y promocionar capacitaciones y actividades tendiente a acompañar a los vigilados para garantizar la debida prestación de los servicios marítimos, portuarios y fluviales, y el cumplimiento de las normas relacionadas con los permisos de operación, registros, habilitaciones y contratos de concesión destinados a la construcción, rehabilitación, operación, administración, explotación y/o mantenimiento de la infraestructura marítima, fluvial y portuaria.
- Adoptar mecanismos de vigilancia subjetiva tendientes a advertir una situación crítica de orden jurídico, contable, económico y/o administrativo interno de los vigilados.
- Mantener actualizado el registro de las personas sujetas a inspección, vigilancia y control.

3.2. Dirección de Investigaciones de Puertos:

Analizar, tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas por las presuntas infracciones a la normatividad y demás disposiciones legales vigentes con relación a la prestación del servicio público como consecuencia de la ejecución de los contratos de concesión destinados a la construcción, rehabilitación, operación, administración, explotación y/o mantenimiento de la infraestructura marítima, fluvial y portuaria.

Los procedimientos se adelantan en concordancia con el régimen procedimental y sancionatorio fijado en el artículo 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 y las normas sustanciales que contengan las disposiciones objeto de supervisión.





4. ¿Cuál es el fundamento normativo de sus funciones?

- **Funciones:** Artículos 14, 15 y 16 del Decreto 2409 de 2018.
- **Sujetos de supervisión:** Decreto 101 de 2000 y Ley 2294 de 2023.
- **Fluvial:** Artículo 2.2.3.2.1. al 2.2.3.2.7.12. del Decreto 1079 de 2015 y Ley 1242 del 2008.
- **Portuaria – Marítima:** Artículo 2.2.3.3.1. al 2.2.3.5.4 del Decreto 1079 de 2015, Ley 1 de 1991, Resolución 850 de 2017 y Resolución 7726 de 2016.
- **Vigilancia subjetiva:** Artículos 82, 83, 84, 85 y 228 de la Ley 222 de 1995 y los literales c. y e. del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

• Consultar en línea:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/superintendencia-delegada-de-puertos/#tab-48710439999c76e536b>



5. ¿A quiénes vigilan, inspeccionan y controlan?

- Los titulares de concesiones portuarias, homologaciones, autorizaciones temporales, permisos, licencias portuarias o cualquier otro tipo de permiso portuario establecido en las Leyes 1ª de 1991, 1242 de 2008 y en sus Decretos Reglamentarios.
- Sociedades portuarias.
- Operadores portuarios marítimos y fluviales.
- Empresas de transporte fluvial.
- Infraestructuras marítimas y fluviales no concesionadas.
- Empresas de Transporte Marítimo.
- Agentes Marítimos que representan líneas navieras en Colombia.
- Líneas navieras.
- Zonas de entornamiento.
- Patios de contenedores.
- Personas naturales que presten el servicio público de transporte marítimo y fluvial.





6. ¿Cómo se ejerce la vigilancia, inspección y control?

La Delegatura de Puertos cuenta con funciones de supervisión:

- (i) La supervisión objetiva se refiere al objeto y propósito del sujeto vigilado, de manera tal que las funciones de vigilancia, inspección y control recaen sobre la prestación del servicio para el cual el supervisado fue habilitado o autorizado.
- ii) La supervisión subjetiva hace referencia al sujeto y su naturaleza. Entonces, es la vigilancia, inspección y control que se realiza respecto de las situaciones contables, financieras, jurídicas y administrativas del vigilado. De manera tal que es la supervisión subjetiva la que permite ordenar los correctivos o medidas necesarias a fin de subsanar situaciones críticas de orden jurídico, contable, económico o administrativo de cualquier sociedad.
- iii) La supervisión integral se configura cuando se ejerce, por la autoridad administrativa, tanto la supervisión objetiva como la supervisión subjetiva sobre un mismo agente.



Vigilancia:

- Divulgar y promover las disposiciones relacionadas con la prestación del servicio público.
- Realizar capacitaciones.
- Implementar campañas de prevención y acompañamiento.



Inspección:

- Realizar distintas solicitudes de información y su análisis.
- Realizar visitas de inspección.



Control:

- Iniciar investigaciones administrativas de carácter sancionatorio como consecuencia de la presunta infracción a la normatividad fluvial, portuaria o de carácter subjetivo.
- Medidas coercitivas establecidas en la ley y demás disposiciones concordantes, con relación a la desatención de las órdenes administrativas.



7. Campañas, programas o acciones más relevantes.

Fluvial: Campaña “Formalización fluvial para el cambio y la justicia social” que contiene las siguientes actividades:

- **Colombia Fluvial:** El Sello de Formalización 2023: Desde el año 2021, en zonas de operación del transporte fluvial se insta a estas empresas para que cumplan con las condiciones de habilitación, seguridad y registro de información.
- **Índice de formalización fluvial:** Acompañar a los vigilados en el cumplimiento de las normas relacionadas con la supervisión integral que ejerce la Superintendencia de Transporte.
- **Articulación interinstitucional:** Realizar procesos y actividades en conjunto con otras entidades del sector público y/o privado, tendientes a promover la prestación de un servicio seguro y de calidad, dentro de las cuales se encuentran la realización de operativos conjuntos,

actividades de capacitación, mesas de trabajo, entre otros.

- **Operativos rutinarios:** Realizar operativos en cuerpos de agua con alta afluencia de turistas en fines de semana festivos y temporadas de vacaciones, con el fin de verificar la adecuada prestación del servicio y prevenir la ocurrencia de accidente e incidentes fluviales.
- **Visor geográfico marítimo y fluvial:** Es una estrategia que busca visibilizar y fortalecer la prestación del servicio de transporte acuático en condiciones de seguridad, calidad y formalidad.





7. Campañas, programas o acciones más relevantes.

Portuario Marítimo:

- **Colombia Portuaria - Actividades Permanentes:** Desde el año 2020 se realizan visitas de supervisión a las principales zonas portuarias del país, con la finalidad de promover mayor competitividad y eficiencia a partir de la medición de dichas operaciones.
- **Plan de acción de Promoción y Prevención en temas objetivos – PAPP:** Realización de visitas y mesas de trabajo, a través de las cuales se desarrollan y actualizan las fichas técnicas de cada sociedad portuaria.
- **Informes técnicos de las potenciales situaciones de riesgo en la operación portuaria:** Informes que permiten conocer los hallazgos y riesgos identificados en los aplicativos SIPOR, MARPOL, INSIDE y la estrategia “Colombia Portuaria -Actividades Permanentes.”

Estadístico:

- La entidad se encuentra implementado los lineamientos para obtener el certificado de calidad estadística del DANE, en las categorías Tráfico Portuario Marítimo en Colombia y en las estadísticas de número de contenedores según tráfico portuario por zonas portuarias de Colombia.
- Implementación de mejoras al Sistema de Indicadores de Gestión al Transporte – SIGT del Sistema de Vigilancia de Supervisión al Transporte - VIGIA, específicamente en el proceso de transmisión de la información de Tráfico Portuario y de Indicadores ABC y BSC, por parte de los vigilados a la Delegatura de Puertos.

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





8. ¿En qué temas o aspectos comparte competencias con otras delegaturas?

- Asesorar al Superintendente de Transporte en la determinación de las políticas, estrategias, planes y programas relacionados con la gestión de inspeccionar, controlar y vigilar la prestación del servicio público de transporte.
- Vigilar, inspeccionar y controlar la administración y prestación del servicio público de transporte.



9. ¿Cuáles son los asuntos que NO son de su competencia?

- Controversias entre particulares, ni declarar derechos.
- Conflictos entre socios.
- Controversias entre los vigilados de la Superintendencia de Transporte y pescadores o entre pescadores.
- Tasación y declaración de daños y perjuicios.
- Conflictos de relaciones laborales colectivas e individuales con los vigilados.
- Situaciones de competencia desleal.
- Emitir permisos de zarpe de embarcaciones fluviales o marítimas.
- Expedir patentes de navegación
- Tramitar, expedir o renovar permisos de operación de empresas de transporte fluvial.
- Atender y gestionar accidentes fluviales donde se vean involucradas embarcaciones de uso particular y/o deportivo.
- Construir muelles, embarcaderos, ni obras de uso público asociadas a la prestación del servicio de transporte fluvial.





1. Organigrama



2. Reseña

Garantizar el cumplimiento de los principios de libre acceso, calidad y seguridad en la prestación del servicio derivado de la infraestructura pública del transporte, concesionada y no concesionada, a través del modo de transporte terrestre (carretero y férreo) y sus nodos (terminales de transporte, infraestructura aeroportuaria), operadores férreos y servicios conexos. Así como, promover el desarrollo de los sujetos prestadores de los servicios vigilados (concesionarios de infraestructura pública del transporte, empresas de transporte aéreo, operadores férreos, administradores y operadores de terminales de transporte y servicios conexos).



3. ¿Qué hace la Delegatura de Concesiones e Infraestructura?

3.1. Dirección de Promoción y Prevención de Concesiones e Infraestructura:

Desarrollar el Plan Anual de Promoción y Prevención (PAPP), que tiene como objetivo fomentar el cumplimiento de las normas relacionadas con la infraestructura pública de transporte, servicios conexos y de las normas contables, societarias, administrativas y financieras a través de:

- i.) Recolección de información, con mecanismos de Autogestión (información estadística, autoevaluación e información de terceros), inspecciones (in-situ, documental y virtuales) y mesas de trabajo (divulgación de normas, oportunidades de mejora y capacitación a funcionarios);
- ii.) Seguimiento al calendario de cumplimiento de acciones de mejora y
- iii.) Verificación a la implementación de las acciones de mejora.

3.2. Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura:

Recolectar el acervo probatorio (denuncias, reportes de promoción y prevención, visitas de inspección y/o requerimiento de información) para desarrollar los procesos administrativos sancionatorios, emitir ordenes administrativas, proyectar informes motivados de sometimiento a control y/o sancionar, de ser el caso, ante presuntos incumplimientos a las normas relacionadas con la infraestructura pública de transporte, servicios conexos y a las normas contables, societarias, administrativas y financieras.



4. ¿Cuál es el fundamento normativo de sus funciones?

- **Funciones:** Artículos 17, 18 y 19 del Decreto 2409 de 2018.
- **Sujetos de supervisión:** Artículo 42 del Decreto 101 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto 2741 de 2001.
- **Marco normativo:** Artículos 2.2.1.4.10.1., 2.2.7.9.7. y 2.2.8.6. del Decreto 1079 de 2015, Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996, Ley 1682 de 2013, Ley 12 de 1947, Ley 1618 de 2013 y Decreto Ley 80 de 1987.
- **Vigilancia subjetiva:** Artículos 82, 83, 84, 85 y 228 de la Ley 222 de 1995 y Código de Comercio.

- **Consultar en línea:**

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/superintendencia-delegada-de-concesiones-e-infraestructura/#9935dd01cf8c9ea74>



5. ¿A quiénes vigilan, inspeccionan y controlan?

- Administrador y/o operador de Infraestructura carretera concesionada.
- Administrador y/o operador de infraestructura férrea concesionada.
- Administrador y/o operador de infraestructura férrea no concesionada.
- Administrador y/o operador de infraestructura aeroportuaria concesionada.
- Administrador de infraestructura aeroportuaria no concesionada.
- Administrador y/o operador de terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.
- Operador férreo.
- Empresa de transporte aéreo.
- Intermediarios de recaudo electrónico de peajes.
- Servicios conexos a la infraestructura pública de transporte.





6. ¿Cómo se ejerce la vigilancia inspección y control?

La Delegatura de Concesiones e Infraestructura cuenta con funciones de supervisión:

- La supervisión objetiva se refiere a la vigilancia, inspección y control de la prestación del servicio para el cual el supervisado fue contratado, habilitado o autorizado. En el marco de esta supervisión es en donde se le ordena a los vigilados presentar planes de acciones de mejora ante la identificación de alguna situación u observación que esté afectando o que potencialmente pueda afectar el cumplimiento de los principios de libre acceso, calidad y seguridad.
- La supervisión subjetiva hace referencia al sujeto que presta el servicio vigilado, entonces es la vigilancia, inspección y control que se relaciona con las situaciones contables, financieras, administrativas y societarias del vigilado. De manera tal que es la supervisión subjetiva, la que dentro del marco de un sometimiento a control permite requerir planes de mejoramiento para subsanar situaciones críticas de orden jurídico, contable, económico o administrativo.
- La supervisión integral se configura cuando se ejerce, por la autoridad administrativa, tanto la supervisión objetiva como la supervisión subjetiva sobre un mismo agente.



• Apropiación de medios técnicos y tecnológicos para fortalecer la vigilancia, inspección y control:

Con el uso de las tecnológicas se han implementado más del 60% de los procesos masivos de recolección de información estadística y AutoGestión por parte de los vigilados y de la práctica de visitas de inspección. Entre otros programas, contamos con SETA, PECSO, PEACCI, PESCRI, PAFYCI.



• Programa Anual de Promoción y Prevención – PAPP:

Clasificar a los vigilados o servicios que en el periodo anterior se les identificó algún riesgo o necesidad de seguimiento. Siempre se tendrán dentro de este programa los vigilados que desde su actividad generan un alto impacto de carácter nacional en la prestación del servicio público de transporte y requiere un seguimiento anualizado.



7. Campañas y programas especializados de supervisión más relevantes.



- **PECSO (Supervisión del Control al Sobre peso en Carreteras):** Programa multipropósito enfocado a verificar el cumplimiento de la reglamentación del control al sobrepeso e identificar aspectos operacionales y de infraestructura de las estaciones de pesaje. Asimismo, identificar el cumplimiento de las normas relativas al transporte de carga.
- **PESCRI (Supervisión de Sectores Críticos de Siniestralidad):** Tiene como finalidad la implementación de acciones por parte de los administradores de las concesiones carreteras, así como la adopción de medidas frente a dicha infraestructura, tendientes a reducir los factores de riesgo en cada uno de los sectores críticos de siniestralidad en las carreteras.

- **SETA (Supervisión de Temporada Alta):** Inspecciones nocturnas previas al inicio de las épocas del año en que se espera una mayor afluencia de usuarios en los corredores viales, aeropuertos y terminales de transporte, para identificar aquellas afectaciones en la infraestructura de transporte que constituyen un potencial factor de riesgo en calidad y seguridad para los usuarios.
- **PAFYCIP (Supervisión de Afectaciones y Cierres):** Identificar las afectaciones y cierres -programados y no programados, totales o parciales- que interrumpen la continua y permanente prestación del servicio en la infraestructura pública del transporte.





7. Campañas y programas especializados de supervisión más relevantes.

- **SOZA (Seguridad Operacional en Zonas Aledañas):** Promover el uso adecuado de las zonas aledañas que afectan la seguridad operacional en los aeródromos y/o aeropuertos, entes territoriales y al usuario.
- **CONECTAR-TE:** Promover la formalización de la administración y el cumplimiento de los requisitos de seguridad en la infraestructura aeroportuaria de servicio público.
- **CONECTAR-TTE:** Promover la formalización de la administración y el cumplimiento de los requisitos de seguridad y calidad en la infraestructura utilizada para el ascenso y descenso de pasajeros al transporte intermunicipal.
- **PEACCIP (Accesibilidad e Inclusión):** Supervisión del componente de accesibilidad en la infraestructura pública del transporte.
- **IP/REV:** Verificación del cumplimiento de la normatividad del sistema de interoperabilidad de Peajes con recaudo electrónico vehicular y articulación entre los operadores e intermediarios del sistema.
- **SISI/PESV:** Verificación por el mecanismo de AutoGestión e inspección de la implementación por parte de los vigilados de los planes estratégicos de seguridad vial.





8. ¿En qué temas o aspectos comparte competencias con otras Delegaturas?

- Terminales de Transporte Terrestre Automotor (Delegatura de Tránsito y Transporte- asuntos operativos) y (Delegatura de Concesiones e Infraestructura – infraestructura y aspectos subjetivos).
- Cadena logística del transporte de carga (Delegatura de Tránsito y Transporte- transportadores de carga, mercancías peligrosas) y (Delegatura de Concesiones e Infraestructura – infraestructura en estaciones de pesaje y aspectos subjetivos de operadores de estaciones de pesaje).



9. ¿Cuáles son los asuntos que NO son de su competencia?

- Supervisar los contratos de concesión.
- Regular y vigilar las tarifas (tasas aeroportuarias, peajes, tasa de uso, alcoholimetría).
- Abordar asuntos regulatorios en la materia.
- Intermediar y/o dirimir conflictos relacionados con los contratos de concesión o derivados de contratos celebrados con terceros.
- Definir el alcance de los contratos de concesión.
- Ejercer funciones jurisdiccionales.





Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

1. Organigrama



2. Reseña

A través del Decreto 2741 de 2001, se modifican los Decretos 101 y 1016 de 2000. Los cuales a su vez fueron modificados por el Decreto 2409 de 2018, en las funciones y la denominación de la Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre, creando la Dirección de Promoción y Prevención y la Dirección de Investigaciones.



3. ¿Qué hace la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre?

Garantizar los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la debida prestación del servicio público de transporte, servicios conexos a este, así como la aplicación de las normas de tránsito.

3.1. Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre, cuenta con las siguientes funciones:

Desde esta dirección se adoptan los mecanismos de vigilancia subjetiva encaminada a advertir una situación crítica de orden jurídico, contable, económico y/o administrativo de sus vigilados. Así mismo, reportar a la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre cuando a ello hubiere lugar.

Igualmente, se encarga de mantener actualizado el registro de vigilados por la Delegatura; lo cual permite identificar los vigilados y demás destinatarios de la divulgación y promoción de las disposiciones relacionadas con la debida prestación del servicio. De igual forma, se encarga de fomentar y desarrollar actividades, tales como capacitaciones, campañas de prevención y acompañamiento para el cumplimiento de las normas relacionadas con la prestación del servicio público de transporte, servicios conexos a esta, y normas de tránsito.

Por último se deben rendir los diferentes informes al Superintendente de Transporte y al Superintendente Delegado sobre los asuntos de su competencia.

3.2. Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre, cuenta con las siguientes funciones:

Desde esta dirección se adelantan las averiguaciones preliminares que permiten verificar el cumplimiento de las disposiciones vigentes en relación con la debida prestación del servicio público de transporte terrestre, servicios conexos a este, así como la aplicación de las normas de tránsito.

En caso de evidenciar una presunta infracción a las disposiciones mencionadas, es la encargada de adelantar y decidir en primera instancia las investigaciones administrativas a que haya lugar, así como imponer medidas y ordenes a los infractores por las conductas que sean contrarias a la normatividad.

Los procedimientos se adelantan en concordancia con el régimen procedimental y sancionatorio establecido en la normatividad y demás normas sustanciales que contengan las disposiciones objeto de supervisión. Lo anterior velando por la garantía del debido proceso, lo cual adicionalmente contempla, realizar visitas de inspección, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas.





4. ¿Cuál es el fundamento normativo de sus funciones?

- **Funciones:** Artículos 20, 21 y 22 del Decreto 2409 de 2018.
- **Sujetos de supervisión:** Artículo 9 de la Ley 105 de 1993; Artículo 3 de la Ley 769 de 2002, artículo 22 de la Ley 2050 de 2020; Parágrafo del artículo 184 y artículo 271 de la Ley 2294 de 2023; Decreto 1079 de 2015.
- **Decreto reglamentario:** Decreto 1079 de 2015.
- **Vigilancia subjetiva:** Artículos 82, 83, 84, 85 y 228 de la Ley 222 de 1995.

• Consultar en línea:

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



5. ¿A quiénes vigilan, inspeccionan y controlan?

Integral	Operadores/ Prestadores del Transporte Público (T.P.)	T.P. de Carga
	Operadores de Transporte Multimodal Entidades Desintegradoras Terminales de Transporte Terrestre Organismos de Tránsito	T.P. de Pasajeros por Carretera T.P. Especial T.P. Mixto con radio de operación intermunicipal T.P. por Cable
Subjetiva	Organismos de Apoyo alTránsito	Centros de Enseñanza Autovolivística (CEA's) Centros de Diagnóstico Automotor (CDA's) Centros de Reconocimiento de Conductores (CRC's) Centros Integrales de Atención (CIA's) Centro de Apoyo Logístico de Evaluación (CALE)
	Sistemas Integrados de Transporte Masivo (SITM) Sistemas Integrados de Transporte Público (SITP) Sistemas Integrados de Transporte Regional (SITR) Sistemas Estratégicos de Transporte Público (SETP) T.P. Individual tipo taxi T.P. Colectivo T.P. Mixto con radio de operación municipal / Distrital	Sancionables Art. 9° Ley 105/93 -> Plataformas, incluidas las empresas que operan las plataformas tecnológicas usadas como intermediarias para la prestación ilegal del servicio público de transporte. Teniendo en cuenta que de conformidad con el art. 9 de la Ley 105 de 1993, hay varios sujetos sancionables adicionales a los contemplados en este cuadro.
Nuevos (PND)	Operadores de transporte y recudo de los sistemas de transporte masivo cofinanciados por la Nación que no presenten la estructura de costos de la operación a los entes gestores Autoridades Regionales de Transporte Municipios y Departamentos	



6. ¿Cómo se ejerce la vigilancia, inspección y control?



Vigilancia:

- Capacitar a las empresas vigiladas, enfocadas a retroalimentar la normatividad e implementar estrategias preventivas y correctivas al cumplimiento de la norma.
- Elaborar cápsulas y/o campañas recordando a los usuarios las disposiciones normativas y buenas prácticas; así como la importancia de mantener la información actualizada en VIGIA.
- Acompañar a los vigilados en la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial a través de la articulación con otras entidades como la ANSV.
- Establecer estrategias para acompañar a los vigilados en el reporte de la información financiera.
- Establecer estrategias con herramientas tecnológicas que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones normativas.



Inspección:

Es la facultad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de los sujetos vigilados a través de las

diferentes directrices y mecanismos definidos por esta autoridad y las disposiciones legales pertinentes. Por ejemplo, los mecanismos adoptados para realizar la vigilancia de carácter subjetiva de los vigilados o aquella que hace referencia a la facultad de comprobar la adherencia a la ley y a estatutos respecto a su conformación y funcionamiento, es decir, en relación con aspectos societarios, jurídicos, financiero – contables, exclusivamente relacionados con la persona encargada de la prestación del servicio.

Control:

Se ejerce a través del trámite y decisión de (i) investigaciones administrativas que se inicien de oficio, por IUIT y/o a solicitud de cualquier persona natural o jurídica, por la presunta infracción a las disposiciones vigentes, (ii) orden y práctica de medidas preventivas, (iii) imposición de medidas administrativas, e (iv) Imposición de medidas y sanciones por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa.





7. Campañas, programas o acciones más relevantes.

- **Capacitaciones:** relacionadas con el reporte de información SIPLAFT para la Supertransporte y la UIAF; Planes Estratégicos de Seguridad Vial, movilidad segura en el transporte especial, reporte de información relacionada con el cumplimiento de requisitos de habilitación y de operación.
- **Campañas:** " Movilidad segura", " Legalidad y libre elección", "registro de vigilados y reporte de información subjetivo" y "Yo renuevo licencias de conducción".
- **Taller para instrucción de CIA:** contenidos de los cursos para infractores.
- **Guías:** "La importancia de una adecuada Revisión Técnico-mecánica y de Emisiones Contaminantes (RTMyEC)" y la actualización de la guía sobre SIPLAFT para el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga, para la Prevención y Control del Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.





7. Campañas, programas o acciones más relevantes.

Herramientas tecnológicas de verificación de información:

- **Formulario “FOHA-OAT”**, que tiene como objeto validar el cumplimiento de los requisitos que dieron lugar a la habilitación de los Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito- OAAT.
- **SIR ST/ Información Placas Vehículos Inmovilizados**, que tiene como objetivo verificar el estado de los automotores inmovilizados por infracciones a una norma de tránsito o de transporte, en la jurisdicción del organismo de tránsito.
- **SIR ST/Pólizas vigentes de responsabilidad contractual y extracontractual**, que tiene como objetivo verificar el cumplimiento de las empresas en tomar una póliza de seguro de responsabilidad civil extracontractual que las ampare contra riesgos inherentes a la actividad transportadora.
- **SIR ST/Nomec y SIR ST/ Sice Tac**, que tienen como objeto verificar los costos eficientes de las relaciones económicas de los despachos de carga y el estado de operación.
- **Formulario “Seguimiento de Tarifas del Transporte Intermunicipal”**, que tiene como objetivo requerir a todas las empresas habilitadas que prestan el servicio público de transporte terrestre de pasajeros por carretera, que realizaron o realizarán, aumento de la tarifa para la vigencia de 2023.
- **Formulario “Seguimiento de Tarifas de las Autoridades Locales -SETA-”**, que tiene como objetivo requerir a todas las autoridades locales de tránsito y transporte que realizarán o realizaron, aumento de la tarifa de diferentes modalidades de transporte público de pasajeros (colectivo urbano, individual en vehículos tipo taxi, mixto, SITP, SITM y SETP), para la vigencia 2023.





8. ¿En qué temas o aspectos comparte competencias con otras Delegaturas?

- Verificación de la implementación de los Planes estratégicos de seguridad vial PESV, que comparte con la Delegatura de Concesiones e Infraestructura.
- Unificación de criterios para supervisión subjetiva – financiera–, que comparte con la Dirección Financiera.
- Ejercicio de la supervisión de los terminales de transporte, operadores de transporte multimodal y cables, que comparte con la Delegatura de Concesiones e Infraestructura.



9. ¿Cuáles son los asuntos que NO son de su competencia?

- Adelantar investigaciones por infracciones de transporte público cometidas en vehículos particulares.
- Adelantar las investigaciones por infracciones al Régimen de Transporte, cometidas con vehículos de las modalidades de transporte terrestre automotor colectivo, metropolitano, distrital y municipal de pasajeros, terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxis, terrestre mixto de zona de operación metropolitana, distrital o municipal; o por la prestación del servicio escolar en vehículos particulares.
- Iniciar investigaciones con origen en órdenes de comparendo de tránsito.
- Recepcionar, tramitar y autorizar solicitudes de habilitación, permisos de operación, desvinculación administrativa, autorización de tarifas en todas las modalidades de transporte público.
- Solucionar controversias entre particulares, o entre socios de empresas habilitadas o autorizadas por el Ministerio de Transporte, o entre los vigilados de la Superintendencia de Transporte y particulares donde median contratos escritos o verbales.
- Atender solicitudes derivadas de accidentes donde se vean involucrados vehículos de uso particular.
- Tazar y declarar daños y perjuicios, toda vez que no cuenta con funciones jurisdiccionales.
- Resolver conflictos de relaciones laborales colectivas e individuales con los vigilados.
- Conocer de situaciones de competencia desleal.





Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

1. Organigrama



2. Reseña

La protección e información son elementos necesarios para incrementar la confianza de los usuarios en el sector y contribuir a la equidad e inclusión. Por esta razón, se creó mediante el Decreto 2409 de 2018, la Delegatura para la Protección de los Usuarios del Sector Transporte, implementando políticas eficaces para socializar los derechos y deberes de los ciudadanos que utilizan el transporte público en nuestro país.



3. ¿Qué hace la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte?

Es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, terrestre, férreo, acuático y de mercancías, incluyendo entre otros los derechos de información, calidad e idoneidad en todas las etapas del contrato de transporte.

3.1. Dirección de prevención, promoción y atención a usuarios del sector transporte. Cuenta con las siguientes funciones:

- Divulgar y promocionar las disposiciones relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte.
- Fomentar y desarrollar actividades tendientes al cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte, como capacitaciones y campañas.

- Realizar visitas de verificación a las empresas que prestan el servicio de transporte o a los intermediarios, de las cuales pueden generarse recomendaciones, planes de mejora o planes de acción.
- Reportar a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, cuando a ello hubiere lugar, información relevante que pueda dar lugar al inicio de una investigación administrativa por infracción al régimen normativo correspondiente.
- Realizar capacitaciones sobre las funciones de la Superintendencia de Transporte en materia de protección de usuarios y generar contenidos con el objetivo de promover el conocimiento de la materia.





3. ¿Qué hace la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte?

3.2. Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios del Sector Transporte. Cuenta con las siguientes funciones:

- Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas por las presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios. Los procedimientos se adelantan en concordancia con el régimen procedimental y sancionatorio fijado en el artículo 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 y las normas sustanciales que contengan las disposiciones objeto de supervisión.
- Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas.

- Analizar la información que reciba de la Dirección de Prevención, Promoción y atención a Usuarios del Sector Transporte.
- Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello.





4. ¿Cuál es el fundamento normativo de sus funciones?

- **Funciones:** Artículos 12, 12A y 13 del Decreto 2409 de 2018 y el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019.
- **Sujetos de supervisión:** Artículo 2 y 5 de la Ley 1480 de 2011, Decreto 1079 de 2015 y RAC 1.
- **Normas sustanciales:** Tratados y Convenios Internacionales sobre transporte aéreo, Ley 1480 de 2011, Decreto 1079 de 2015, Resolución 1582 de 2012 y RAC 3 y 13.



5. ¿A quiénes vigilan, inspeccionan y controlan?

A los prestadores del servicio público de transporte en todos sus modos y los intermediarios que de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca o comercialice el servicio, entre estos se encuentran:

- Empresas de transporte de pasajeros por carretera.
- Empresas de transporte de carga.
- Organismos de apoyo al tránsito (únicamente en lo relacionado con el derecho a la información y la protección contra la publicidad engañosa).
- Aerolíneas con operación en Colombia.
- Agencias de viajes (únicamente para la comercialización del transporte aéreo).
- Empresas de transporte acuático.
- Empresas de transporte marítimo.
- Empresas de transporte férreo.
- Empresas de transporte por cable aéreo.





6. ¿Cómo se ejerce la vigilancia, inspección y control?



Vigilancia:

- Divulgar y promocionar las disposiciones relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte.
- Realizar capacitaciones y sensibilizaciones sobre las funciones de la Superintendencia de Transporte en materia de protección de usuarios.
- Implementar campañas de prevención y acompañamiento a los usuarios y empresarios del sector transporte.
- Generar material pedagógico a través de guías y cartillas.



Inspección:

Se ejerce a través de los requerimientos de información o documentos en poder de los sujetos vigilados a través de las diferentes directrices y mecanismos definidos por esta

autoridad y las disposiciones legales pertinentes.

Adicionalmente, se realizan visitas de inspección a las empresas encargadas de prestar o comercializar el servicio de transporte.

• Control:

Se ejerce a través del trámite y decisión, de las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de cualquier persona natural o jurídica, por la presunta infracción a las disposiciones de protección a Usuarios del Sector Transporte.

Adicionalmente, se decretan ordenes y medidas preventivas, las cuales pueden derivar en sanciones por su inobservancia o por la obstrucción de su actuación administrativa.





7. Campañas, programas o acciones más relevantes.

- **Espacio SuperEducativo:**

A través de esta herramienta se conocen de una manera didáctica los derechos y deberes que surgen de la relación contractual entre los usuarios y los prestadores del servicio de transporte. [E-learning Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](https://www.supertransporte.gov.co). Material informativo y pedagógico <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>.

- **Herramientas de interacción:**

Permiten informar sobre hechos o situaciones que podrían infringir el marco normativo de protección a usuarios o solicitar orientación, como lo son:

- **Usuario Avisa:**

Para poner en conocimiento a la Autoridad sobre presuntas irregularidades u obtener orientación en la materia. [Usuario Avisa - Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](https://www.supertransporte.gov.co)

- **Horus:**

Permite comparar la información de las aerolíneas con operación en Colombia, relacionado con reembolsos, transporte de mascotas, equipaje y transportes de menores de edad. [_ Horus - \(supertransporte.gov.co\)](https://www.supertransporte.gov.co)

- **Calculadora de derechos:**

Orienta sobre los derechos que les asisten a los usuarios frente a los diferentes acontecimientos que pueden presentarse en cualquier etapa del contrato. [Calculadora de Derechos \(supertransporte.gov.co\)](https://www.supertransporte.gov.co)





7. Campañas, programas o acciones más relevantes.

- **Espacios de formación y capacitación.**

- **Taller Entrenamiento de Atención a Usuarios:**

Es un espacio formativo donde se aplica la metodología sugerida por el Departamento Nacional de Planeación dirigido al personal de atención al usuario de las empresas prestadoras del servicio público de transporte.

El cual consta de tres enfoques: derechos y deberes de los usuarios del sector transporte, lenguaje claro y atención al ciudadano.

- **Curso E-Learning de Protección Contractual:**

Tiene como objetivo educar de manera interactiva a los usuarios del servicio de transporte público de los derechos y deberes que tiene en materia contractual, para que de manera efectiva y

práctica puedan valorar y comprender la información que les proporcionan las empresas de transporte durante la adquisición de este servicio. El día 25 de mayo del 2023 se realizó el lanzamiento del curso.

El curso cuenta con tres módulos: 1. el contrato de transporte, 2. derecho a la protección contractual y 3. cláusulas abusivas.

- **Herramientas de interacción y estrategia en redes sociales.**

- **PodCast:**

Sonidos del Transporte: Tiene como objetivo la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios del servicio de transporte en todas sus modalidades y facilita el acercamiento entre las empresas y los usuarios con la Superintendencia de Transporte desde una dinámica pedagógica y creativa.





7. Campañas, programas o acciones más relevantes.

- **Programas de prevención.**
- **Programa de Seguimiento a la Publicación e Información de Tarifas:** Tiene como objetivo verificar y promover el cumplimiento de las obligaciones derivadas del deber de anunciar el precio de los servicios de transporte aéreo regular de pasajeros.
- **Equipaje Informado Terrestre:** Programa que busca acompañar y brindar orientación en el adecuado cumplimiento del deber de informar a los usuarios acerca del servicio de transporte de equipaje.
- **Equipaje Informado Fluvial:** Programa que busca acompañar y brindar orientación en el adecuado cumplimiento del deber de informar a los usuarios acerca del servicio de transporte de equipaje, sus condiciones y/o políticas a las empresas de Transporte Fluvial.
- **Comercio Electrónico Transparente Terrestre:** Su objetivo es verificar el cumplimiento de las normas sobre comercio electrónico que realicen las empresas de transporte terrestre para el ofrecimiento de servicios y/o tiquetes para el transporte de pasajeros por carretera.
- **Verificación de información de tiquete.** El objetivo de este programa es verificar el cumplimiento de los requisitos legales que deben estar presentes en el tiquete entregado al usuario por parte de las empresas de transporte de pasajeros por carretera y fluvial.
- **Mesas de concertación aérea:** Mesas de trabajo con las empresas de transporte aéreo con operación en Colombia, cuyo objetivo es dar a conocer el panorama de los principales motivos de las peticiones, quejas y reclamos que presentan los usuarios, definir los puntos o temas a trabajar y plantear e implementar conjuntamente medidas para lograr soluciones prontas y efectivas que permitan reducir la inconformidad de los usuarios, y a su vez, el número de PQR.
- **Acompañamiento y evaluación de política de transporte de menores de edad:** El objetivo de este programa es prevenir la existencia de algún tipo de inconsistencia en las políticas, reglamentos y/o protocolos de las empresas transportadoras con el marco normativo y jurisprudencial en la materia.





8. ¿En qué temas o aspectos comparte competencias con otras Delegaturas?

- Asesorar al Superintendente de Transporte en la determinación de las políticas, estrategias, planes y programas relacionados con la gestión de inspeccionar, controlar y vigilar el cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.
- Vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.



9. ¿Cuáles son los asuntos que NO son de su competencia?

- Paquetes todo incluido: Los ofrecidos por una empresa de transporte o agencia de viaje, que incluye además del transporte, el alojamiento, alimentación, tours, entre otros.
- Incrementos tarifarios.
- Transporte urbano: metropolitano, colectivo, distrital y municipal de pasajeros.
- Transporte individual.
- Servicios postales: envíos inferiores a 5 Kg.
- Encomiendas: Los servicios realizados a través del operador postal oficial 4-72.
- Seguridad operacional y seguridad de la aviación civil: la Aerocivil es la entidad encargada de los aspectos técnicos de aviación para la seguridad del vuelo.
- Infracciones de tránsito o reclamaciones por accidentes.
- Transporte especial turismo y de salud.



Ayda Lucy Ospina Arias
Superintendente de Transporte

Nancy Cristina Mesa Arango
Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector
Transporte

Margaret Yarim Furnieles Chipagra
Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector
Transporte

Apoyo de:

Natalia Stella Prado Castañeda
Profesional Especializado

Diseñado por:

David Leonardo Mayorga Henao
Diseñador Gráfico

ABC DE LAS FUNCIONES DE LAS DELEGATURAS

-  Supertransporte
-  Supertransporte
-  @supertransporte
-  supertransporte_oficial
-  supertransporte
-  @supertransporte