



PORTAFOLIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

2023



¿QUIÉNES SOMOS?

La Superintendencia de Transporte como entidad de carácter administrativo y técnico con presencia en 21 departamentos y 24 ciudades, adscrita al Ministerio de Transporte, ejerce las funciones de vigilancia, inspección y control de la debida prestación del servicio público de transporte, así como la correcta operación de los servicios conexos en puertos, concesiones e infraestructura, siempre privilegiando la protección de los derechos de los usuarios establecidos en la constitución y en la ley.

En materia de protección a usuarios del sector transporte, la entidad como única autoridad competente adelanta las investigaciones e impone las sanciones o medidas administrativas por las infracciones a las normas vigentes, en lo referente a los derechos y deberes de los ciudadanos.

Misión

Somos la Superintendencia encargada de supervisar la efectiva prestación del servicio público de transporte, su infraestructura y servicios conexos de forma incluyente, accesible y segura, propendiendo por el derecho fundamental a la vida y la protección a los usuarios.

Visión

Para el 2026, la Superintendencia de Transporte será reconocida como una entidad cercana e incluyente con sus grupos de valor e interés, a través, entre otros, del uso de tecnologías digitales, fomentando la legalidad, la construcción de la paz, la protección de los usuarios y la vida, en todo el territorio nacional.

Objetivos estratégicos

- Implementar nuevas tecnologías con el fin de fortalecer los procesos de vigilancia, inspección y control, para promover la confianza y el vínculo Estado – Ciudadanía.
- Fortalecer la promoción y prevención para contribuir al fomento de la legalidad, la seguridad y la inclusión social, orientadas a la protección de los usuarios y la vida.
- Mejorar la capacidad institucional aumentando la cobertura territorial para contribuir a la consolidación de la paz y la protección de los usuarios.

Código de integridad





Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

Encargada de supervisar el cumplimiento de las normas relativas a la prestación del servicio público de transporte terrestre en el territorio nacional. Esta labor se lleva a cabo a través de las siguientes dependencias:

1. **Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre:** crea e implementa estrategias de acompañamiento a las empresas a fines de promocionar y prevenir posibles incumplimientos a la normatividad; adicionalmente, mediante herramientas tecnológicas verifica y analiza la información reportada por los vigilados para ejercer vigilancia preventiva.
2. **Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre:** adelanta y decide, en primera instancia, las investigaciones administrativas por la presunta infracción a las normas del servicio público de transporte que se inicien de oficio o a solicitud de cualquier persona. Imponiendo las medidas especiales, provisionales y las sanciones que correspondan de acuerdo con el ordenamiento jurídico colombiano y por la inobservancia de órdenes, lineamientos e instrucciones impartidas por la Superintendencia.

Consulte más información: [Delegatura de Tránsito y Transporte Automotor - Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](http://supertransporte.gov.co)

Delegatura de Puertos

Encargada de ejercer en el país los procesos de prevención y control en las concesiones portuarias, marítimas y fluviales, y de realizar el seguimiento a los operadores portuarios y a las empresas que administran las concesiones y operan en ellas. Esta labor se lleva a cabo a través de las siguientes dependencias:

1. **Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios:** crea y desarrolla programas estratégicos para el acompañamiento a los empresarios sobre la normatividad portuaria y, promocionar

la formalización en el sector fluvial.

2. **Dirección de Investigaciones:** adelanta y decide las investigaciones administrativas por incumplimiento de las normas que protegen el interés general de los usuarios del sector fluvial y marítimo.

Consulte más información: [Delegatura de Puertos - Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](http://supertransporte.gov.co)

Delegatura de Concesiones e Infraestructura

Encargada de supervisar la aplicación y cumplimiento de las normas en la prestación del servicio derivado de la infraestructura pública de transporte y los servicios conexos, relacionadas con los contratos de concesión, así como a la operación y el mantenimiento de la infraestructura vial, aeroportuaria y férrea. Además, vela por la aplicación de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad. Esta labor se lleva a cabo a través de las siguientes dependencias:

1. **Dirección de Promoción y Prevención:** implementa campañas y programas para promover el cumplimiento de las normas en cuanto a infraestructura, así como la identificación factores que incidan en la prestación del servicio y realizar el seguimiento a la opción de acciones de mejora.
2. **Dirección de Investigaciones:** adelanta y decide las investigaciones administrativas por incurrir en infracciones, así como a la operación y el mantenimiento de la infraestructura vial, aeroportuaria y férrea.

Consulte más información: [Delegatura de Concesiones e Infraestructura - Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](http://supertransporte.gov.co)

Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte

Encargada e inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas relativas a la protección del usuario del sector transporte. Los sujetos protegidos por esta Delegatura, son todos los usuarios que hagan uso del servicio de transporte aéreo, acuático y terrestre (Incluidos los servicios que prestan los organismos de apoyo al tránsito). Esta labor se lleva a cabo a través de las siguientes dependencias:

1. **Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios:** crea y desarrolla campañas y programas para promover el cumplimiento de las disposiciones de protección de los usuarios del sector transporte.
2. **Dirección de Investigaciones:** adelanta y decide las investigaciones administrativas por incumplimiento a las normas que protegen el interés general de los usuarios del sector transporte. Su función es la de tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre esta materia, así como imponer las órdenes y medidas necesarias para proteger el interés de los usuarios.

Consulte más información: [Delegada para la Protección de Usuarios - Superintendencia de Transporte \(supertransporte.gov.co\)](http://supertransporte.gov.co)

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Encargada de liderar e integrar al interior de la Superintendencia de Transporte las políticas de relación Estado Ciudadano, que comprenden: la transparencia y acceso a la información, la participación ciudadana y rendición de cuentas, la racionalización de trámites y el servicio al ciudadano.

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano está adscrito a la Dirección Administrativa de la Secretaría General.



TRÁMITES

Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.¹

Delegatura de Puertos

Inscripción y registro de operadores portuarios marítimos y fluviales	
Delegatura responsable	Puertos
¿Qué es?	Inscripción y registro de los operadores portuarios marítimos y fluviales ante la Superintendencia de Transporte, para llevar a cabo la supervisión por parte de esta entidad.
¿Dónde consultar?	https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T34034
¿Qué se necesita para realizar el trámite?	Seguir el paso a paso del Manual que se encuentra en el siguiente enlace: https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Julio/OTIC_27/VI-MA-001-Registro-de-oprador-portuario-sistema-VIGIA.pdf
¿Costo del trámite?	Sin costo.
¿Tiempo estimado para realizar el trámite?	El registro se obtendrá 15 días hábiles después de que todos los documentos hayan sido cargados a satisfacción por el usuario que así lo requiere.

Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre

Contratos de Temporada	
¿Qué es?	Es una herramienta tecnológica que permite a las empresas de transporte de pasajeros por carretera, registrar los vehículos con los cuales prestará el servicio público de transporte en temporada de alta demanda con vehículos de servicio de transporte especial.
¿Dónde consultar?	https://www.supertransporte.gov.co/index.php/comunicaciones/contratos-temporada/
¿Qué se necesita para realizar el trámite?	<ol style="list-style-type: none">1. Ser empresas de transporte con habilitación para prestar servicio público de transporte de pasajeros por carretera y especial2. Cumplir con los requisitos establecidos en la Resolución 264 de 11 de febrero de 20203. Los vehículos con los cuales se prestará el servicio en la temporada deben cumplir con las condiciones técnicas y documentos requeridos para transitar por el territorio colombiano
¿Costo del trámite?	Sin costo alguno
¿Tiempo estimado para realizar el trámite?	Cada temporada de alta demanda

¹ <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Tr%C3%A1mite>

Seguimiento tarifas	
¿Qué es?	Es una herramienta tecnológica que permite verificar el comportamiento del incremento tarifario de las empresas de transporte intermunicipal
¿Dónde consultar?	https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/SeguimientoTarifas/app_menu/
¿Costo del trámite?	Sin costo alguno
¿Tiempo estimado para realizar el trámite?	Semestral

Solicitud de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados	
¿Qué es?	Retirar del parqueadero los vehículos de transporte público terrestre automotor, que prestan el servicio de carga, mixto, especial y de pasajeros por carretera, que por infracciones de tránsito dio lugar para la inmovilización del mismo.
¿Dónde consultar?	https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T33867
¿Qué se necesita para realizar el trámite?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diligenciar solicitud de entrega de vehículo. 2. Reunir documentos y cumplir condiciones requeridas para el trámite. 3. Cargar documentos en el aplicativo Vigía
¿Costo del trámite?	Sin costo.
¿Tiempo estimado para realizar el trámite?	8 horas aproximadamente.

Sustentabilidad Financiera	
¿Qué es?	Es una herramienta tecnológica que permite evaluar los contratos de transporte aportados por la empresa y el plan de rodamiento respectivo, para determinar la sustentabilidad de la operación con la cual se solicita la fijación o incremento de la capacidad transportadora de la empresa de transporte especial.
¿Dónde consultar?	https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Tramites/app_Login/
¿Qué se necesita para realizar el trámite?	Se debe cumplir con los requisitos establecidos en el Decreto 1079 de 2015
¿Costo del trámite?	Sin costo alguno
¿Tiempo estimado para realizar el trámite?	10 días hábiles

Dirección Financiera

Contribución Especial de Vigilancia y/o Tasa de Vigilancia	
¿Qué es?	Este trámite permite realizar el pago de la Contribución Especial de Vigilancia y/o la Tasa de Vigilancia según aplique. Contribución Especial de Vigilancia: es un tributo creado a través del artículo 36 de la Ley 1753 del 2015 modificado por el artículo 108 de la Ley 1955 de 2019, que debe ser cancelado anualmente por los vigilados de la Superintendencia de Transporte. Tasa de Vigilancia: es un tributo creado por medio del inciso 2 del artículo 27 de la Ley 1 de 1991, y debe ser cancelado por los vigilados de la Superintendencia. Esta obligación se generó con anterioridad a la vigencia 2016.
¿Dónde consultar?	https://www.supertransporte.gov.co/index.php/servicios_y_tramites/contribucion-especial-de-vigilancia-y-o-tasa-de-vigilancia/
¿Qué se necesita para realizar el trámite?	1. Recibir correo electrónico de la Superintendencia de Transporte con el código para el ingreso al aplicativo. 2. Ingresar al aplicativo y descargar el cupón de pago. 3. Realizar el pago.
¿Costo del trámite?	Tiene costo acorde con lo la contribución especial según norma.
¿Tiempo estimado para realizar el trámite?	Se obtiene de forma inmediata.

Consulta de Estado de Cuenta y Paz y Salvo Financiero	
¿Qué es?	Obtener certificado de Estado de Cuenta y Paz y Salvo financiero en línea, a través de la página web de la Superintendencia de Transporte.
¿Dónde consultar?	https://www.supertransporte.gov.co/index.php/servicios_y_tramites/generar-estado-de-cuenta-o-paz-y-salvo-financiero/
¿Qué se necesita para realizar el trámite?	1. Ingresar al enlace. 2. Dar clic en Consulta de Estado de Cuenta y Paz y Salvo Financiero. 3. Registra los datos correspondientes y descarga el certificado. También lo puede realizar de forma presencial en los puntos de atención.
¿Costo del trámite?	Sin costo.
¿Tiempo estimado para realizar el trámite?	Se obtiene de forma inmediata.

Fotocopias, impresiones o medio magnético y reintegros	
¿Qué es?	Trámite que permite la generación de cupón de pago y pago de copias en medio magnético - CD, impresiones o fotocopias de información que requieran ciudadanos y vigilados sobre información que sea susceptible de entregar, de acuerdo con los criterios de privacidad de la información definidos por la Superintendencia.
¿Dónde consultar?	https://www.supertransporte.gov.co/index.php/servicios_y_tramites/cupon-de-pago-y-pago-de-copias-en-medio-magnetico/
¿Qué se necesita para realizar el trámite?	1. Ingresar al enlace. 2. Diligenciar el formulario y guardar, se genera el cupón, el cual debe ser impreso. 3. Realizar el pago.
¿Costo del trámite?	Los valores son los definidos en la resolución 129 del 24/01/2022. Consulte en el siguiente enlace: https://www.supertransporte.gov.co/index.php/resoluciones-generales/2022/ Puede realizar el pago por PSE, Corresponsales Bancarios y Oficinas del Banco de Occidente.
¿Tiempo estimado para realizar el trámite?	15 días hábiles.

Pago de Multas Administrativas y Acuerdos de Pago	
¿Qué es?	Este trámite permite realizar el pago de la Multas Administrativas y los Acuerdo de Pago. Multa Administrativa: son las obligaciones pendientes por parte de los vigilados, derivadas de la imposición de multas por parte de la Superintendencia, en el ejercicio de su función de supervisión, a los agentes del tránsito, transporte o su infraestructura, por la violación de las disposiciones que componen el régimen de transporte en Colombia, las cuales se realizan a través de actos administrativos. Acuerdos de pago: son facilidades de pago suscritas con los vigilados o con un tercero a su nombre, en los que se conceden plazos para que puedan normalizar su estado de cuenta donde se liquidaran los valores adeudados.
¿Dónde consultar?	https://www.supertransporte.gov.co/index.php/servicios_y_tramites/pago-de-multas-administrativas-y-acuerdos-de-pago/
¿Qué se necesita para realizar el trámite?	1. Recibir el correo electrónico de la Supertransporte, con el código para el ingreso al aplicativo. 2. Ingresar al aplicativo y descargar el cupón de pago. 3. Pago. 1 - De acuerdo al artículo 36 de la Ley 1753 del 2015, por cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, sustituyo la tasa de vigilancia creada por el numeral 2 del artículo 27 de la Ley 1ra. de 1991 y ampliada por el artículo 89 de la Ley 1450 de 2011, por una contribución especial de vigilancia y fijó las correspondientes reglas para su liquidación, la cual deberá ser cancelada mediante un cupón de pago por todas las personas naturales y jurídicas, sometidas a su vigilancia, inspección y/o control. Este pago debe ser efectuado de la siguiente manera: - El vigilado debe descargar el cupón de pago mediante la plataforma Consola Taux. - Con el cupón se dirige al Banco Occidente o al corresponsal bancario para realizar el pago.
¿Costo del trámite?	Costo acorde con la ley y paz y salvo.
¿Tiempo estimado para realizar el trámite?	Se obtiene de forma inmediata.

Solicitud de Acuerdos de Pago	
¿Qué es?	Son facilidades de pago suscrita con los vigilados o con un tercero a su nombre, en lo que se conceden plazos para que puedan normalizar su estado de cuenta donde se liquidaran los valores adeudados.
¿Dónde consultar?	https://www.supertransporte.gov.co/index.php/servicios_y_tramites/
¿Qué se necesita para realizar el trámite?	1. Descargue el formulario de solicitud de acuerdo de pago. 2. Posteriormente debe ser radicado ante la Superintendencia de Transporte al correo electrónico: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co Lo anterior teniendo en cuenta los requisitos indicados en el “ABC Facilidades de Pago” disponible en el siguiente enlace: https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Financiera_11/ABC-FACILIDAD-DE-PAGO.pdf
¿Costo del trámite?	Sin costo.
¿Tiempo estimado para realizar el trámite?	-

Consulte más información: https://www.supertransporte.gov.co/index.php/servicios_y_tramites/

El usuario puede acceder al portal del Estado Colombiano para conocer más información de otros trámites: <https://www.gov.co/>

OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPA)

Grupo de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte

Conciliación de conflictos en el sector transporte e infraestructura	
¿Qué es?	Servicio de apoyo para la solución de conflictos relacionados con el sector transporte e infraestructura.
¿Dónde consultar?	https://www.supertransporte.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/solicitud-de-conciliacion/
¿Qué se necesita para realizar el trámite?	1. Ingresar al formulario de la página web y/o acudir a los puntos de atención al ciudadano de la entidad y diligenciar o presentar la solicitud de conciliación. 2. Presentar documentos. 3. Recibir por correo electrónico o por el medio más expedito la citación de la audiencia de conciliación. 4. En caso que el asunto no sea conciliable, se emitirá una comunicación. 5. Realización de la audiencia.
¿Costo del trámite?	Sin costo, el Acta de Conciliación, Constancia de no Acuerdo, Constancia de Inasistencia, Constancia de Asunto no Conciliable.
¿Tiempo estimado para realizar el trámite?	Tiempo del proceso 3 meses.

SERVICIOS

Hace referencia al conjunto de acciones o actividades que agregan valor al quehacer de la entidad, tiene como propósito satisfacer las necesidades de los ciudadanos y generar escenarios de relacionamiento.

1. Asesoría a los usuarios en temas de competencia de la Superintendencia de Transporte, a través de los diferentes canales de atención.
2. SuperEducativo: herramienta de aprendizaje gratuita que brinda a los ciudadanos y grupos de valor cursos en línea, da la posibilidad de solicitar capacitaciones personalizadas, acceder a material creativo y pedagógico para comprender los diferentes temas relacionados con la Superintendencia de Transporte. Enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/supereducativo/>
3. Calculadora de Derechos: orienta de manera fácil y didáctica a los usuarios en relación a los derechos, y las diferentes situaciones que pueden presentarse durante la ejecución del contrato de transporte. Enlace: <https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/CalculadoraDerechos/Calculadora/>
4. Portal de niños, niñas y adolescentes: espacio de aprendizaje para la construcción de la cultura de respeto de los derechos y responsabilidades de los usuarios en el servicio público de transporte. Enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/portal-web-para-ninos-ninas-y-adolescentes/>
5. Horus: herramienta diseñada para facilitar la comparación de información sobre las políticas más relevantes de las aerolíneas con operación en Colombia, estas son: equipaje, reembolso, transporte de animales y transporte de menores. Enlace: <https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Horus/Comparador/>
6. Consulta Tarifas (Organismos de Apoyo a las Autoridades de Tránsito): herramienta tecnológica que permite realizar consultas de las tarifas actualizadas de los Organismos de Apoyo al Tránsito como Centro de Diagnóstico Automotriz (CDA), Centro de Reconocimiento de Conductores (CRC) y Centro de Enseñanza Automovilística (CEA), así como los valores correspondientes a terceros. Enlace: <https://aplicaciones.supertransporte.gov.co/OrganismosApoyo/Opciones/>
7. Formulario SISI/PESV: formulario de Sistema de Información de Seguimiento e Implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial «Formulario SISI/PESV». Enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/formulario-sis-pesv/>

TECNOLOGÍA

Atendiendo al cambio tecnológico mundial, la Superintendencia de Transporte implementa las siguientes acciones acordes a las necesidades del sector:

Datos abiertos

Los datos abiertos son información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento de conformidad con la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, en el numeral sexto.

Beneficios de la iniciativa:

- Transparencia y rendición de cuentas
- Participación ciudadana
- Mejora y creación de nuevos productos y servicios
- Innovación
- Generación de nuevos conocimientos a partir de fuentes de datos combinadas y patrones en grandes volúmenes de datos (big data)

Los datos abiertos de la Superintendencia de Transporte pueden ser consultados en el link de transparencia de la Entidad <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-datos-abiertos/>

Portal institucional Datos.gov.co en el siguiente enlace:

<https://datos.gov.co/browse?q=supertransporte&sortBy=newest&utf8=%E2%9C%93>

Sistema Nacional de Supervisión al Transporte - VIGIA

Es el Sistema Misional de la Superintendencia de Transporte, a través del cual ejerce las funciones de Supervisión, Vigilancia y Control a las Empresas habilitadas registradas como Supervisados.

Ingresa a Vigía: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/vigia/>

Sistema de Información Portuaria – SIPOR

Reporte de contenedores vacíos: es una herramienta que tiene como objetivo, registrar información detallada sobre la capacidad de almacenamiento de contenedores vacíos en cada una de las líneas navieras que usan sus instalaciones y la dinámica que rodea su operación facilitando a las sociedades portuarias la presentación de informes sobre su capacidad de almacenamiento.

Ingresa a Sipor: https://sipor.supertransporte.gov.co/SociedadesPortuarias/app_Login/

¿CÓMO CONTACTARNOS?

Canal Presencial

Dirección: Diagonal 25G No. 95A – 85 piso 1 torre 3 Bogotá D.C. - Colombia

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

[Click aquí para ver Regionales de la Superintendencia de Transporte](#)

Canal Telefónico

Línea gratuita nacional 018000 915 615

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

#767, Opción 3. Horario: 24/7

Línea anticorrupción 018000 915 615 Opción 5

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

Canal Virtual

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

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Chat bot Supertransporte: <https://www.supertransporte.gov.co/>

Horario: 24/7

Correo electrónico:

vur@supertransporte.gov.co

atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Formulario electrónico para radicar PQRSDf (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitación): <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>

Denuncias a presuntos actos de corrupción:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/queja-por-presuntos-actos-de-corrupcion/>

Canal Escrito

Radicación de correspondencia o mensajería en la diagonal 25G No. 95A – 85 piso 1 torre 3

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.