

**MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

RESOLUCIÓN NÚMERO 1068 DE 06/02/2026

"Por medio de la cual se adiciona el TÍTULO II de la Resolución No. 8564 del 19 de agosto de 2021, con los capítulos XXIII, XXIV y XXV y se crean tres Grupos Internos de Trabajo"

EL SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE

En ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y, en especial, las que le confiere el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 y los numerales 19 y 21 del artículo 7 del Decreto 2409 del 2018, y;

CONSIDERANDO

Que el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, establece que en aquellas entidades que cuenten con una planta global, el jefe del organismo distribuirá los cargos de acuerdo con la estructura, los requerimientos de la organización y sus planes y programas, con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia, los objetivos, políticas y programas; igualmente podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo, en cuyo acto de creación se determinarán las tareas que deberán cumplir, sus responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento.

De conformidad con el numeral 19 del artículo 7 del Decreto 2409 de 2018, el Superintendente de Transporte puede organizar grupos internos de trabajo, comités, comisiones e instancias de coordinación internas para el mejor desempeño de las funciones de la entidad.

La Superintendencia de Transporte, expidió la Resolución 8564 del 19 de agosto de 2021, *"Por la cual se expide la Resolución Única de Grupos Internos de Trabajo de la Superintendencia de Transporte"*.

El artículo 1.1.3 de la Resolución 8564 del 19 de agosto de 2021, dispone que: *"Las modificaciones o adiciones que se realicen en el futuro deberán incorporarse a esta Resolución Única, adicionando o modificando los Títulos y Capítulos de esta, según corresponda. Tratándose de nuevos Grupos internos, se adicionarán Capítulos al Título II. Tratándose de reglas nuevas aplicables a un Grupo interno existente, se adicionarán artículos al Capítulo del Grupo interno correspondiente."*

Mediante memorando No. 20259000097323 del 27 de octubre de 2025, la Superintendente Delegada para la Protección al Usuario del Sector Transporte solicitó la creación de tres Grupos Internos de Trabajo en la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte y manifestó lo siguiente:

"En el marco de las competencias funcionales de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, y con el propósito de fortalecer la gestión administrativa, operativa y el

RESOLUCIÓN No1068DE06/02/2026

"Por medio de la cual se adiciona el TÍTULO II de la Resolución No. 8564 del 19 de agosto de 2021, con los capítulos XXIII, XXIV y XXV y se crean tres Grupos Internos de Trabajo"

*cumplimiento de los objetivos misionales, nos permitimos elevar solicitud formal para la creación de **tres (3) grupos internos de trabajo**.*

Actualmente, las funciones de prevención y promoción son coordinadas directamente por la Dirección, lo que ha generado una alta concentración de responsabilidades en un único cargo. Esta situación ha evidenciado cuellos de botella operativos y represamientos en la gestión, especialmente cuando el Director(a) debe atender compromisos institucionales fuera de la sede o participar en reuniones interinstitucionales.

La ausencia de una estructura interna especializada limita la capacidad de respuesta oportuna frente a las demandas ciudadanas e institucionales, dificulta el seguimiento sistemático de los procesos, la trazabilidad de las actuaciones y la evaluación del impacto de las intervenciones.

La creación de grupos internos permitirá desconcentrar funciones, fortalecer la coordinación operativa y garantizar continuidad en la gestión, incluso en ausencia del Director(a). Esta medida contribuirá a mejorar los tiempos de respuesta, la calidad técnica de las acciones y la articulación entre las distintas líneas misionales de la Dirección."

Atendiendo las necesidades del servicio y en aras de aplicar los principios de eficacia y eficiencia de las funciones de la Superintendencia de Transporte, por medio de la presente resolución, se adicionan los capítulos XXIII, XXIV y XXV en el título II de la Resolución No. 8564 de 2021, con el fin de crear los siguientes Grupos Internos de Trabajo:

DEPENDENCIA	GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO
Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte	Grupo Interno de Trabajo de Prevención
	Grupo Interno de Trabajo de Promoción
	Grupo Interno de Trabajo de PQRS

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1. Adicionar los capítulos XXIII, XXIV y XXV en el Título II de la Resolución Única No. 8564 del 19 de agosto de 2021, el cual quedará así:

"CAPÍTULO XXIII

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE PREVENCIÓN

Artículo 2.23.1. Creación grupo interno de trabajo. Crear un grupo interno de trabajo en la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, denominado Grupo Interno de Trabajo de Prevención.

RESOLUCIÓN No 1068 DE 06/02/2026

"Por medio de la cual se adiciona el TÍTULO II de la Resolución No. 8564 del 19 de agosto de 2021, con los capítulos XXIII, XXIV y XXV y se crean tres Grupos Internos de Trabajo"

Artículo 2.23.2. Ubicación. El Grupo Interno de Trabajo de Prevención se encontrará ubicado en la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Artículo 2.23.3. Propósito. El Grupo Interno de Trabajo de Prevención tendrá como finalidad principal realizar el análisis de información, identificación de riesgos y patrones de incumplimiento por parte de los actores del sector, así como de la formulación de acciones preventivas, y el requerimiento de planes de acción.

Artículo 2.23.4. Tareas. El Grupo Interno de Trabajo de Prevención desarrollará las siguientes tareas:

1. Implementar campañas de prevención y acompañamiento para el cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.
2. Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, practicar pruebas con observancia de las formalidades previstas en la Ley, respecto de las competencias propias de su naturaleza.
3. Requerir la elaboración y realizar el seguimiento de los planes de acción solicitados a los vigilados, tendientes al cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.
4. Elaborar y presentar periódicamente los informes que se requieran, de conformidad con los lineamientos y políticas institucionales de Control Interno y Planeación.
5. Administrar, alimentar, actualizar y controlar de forma permanente las bases de datos con que cuenta la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte.
6. Velar, organizar y custodiar la totalidad de los documentos que le sean asignados para su trámite, de conformidad con las normas, políticas y procedimientos de archivo.
7. Rendir al Director de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte y al Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, los informes respecto del estado de los asuntos de su competencia, el grado de ejecución de sus programas y los demás requeridos.
8. Las demás que se le asignen y correspondan a la naturaleza de la dependencia.

RESOLUCIÓN No 1068 **DE** 06/02/2026

"Por medio de la cual se adiciona el TÍTULO II de la Resolución No. 8564 del 19 de agosto de 2021, con los capítulos XXIII, XXIV y XXV y se crean tres Grupos Internos de Trabajo"

CAPÍTULO XXIV

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE PROMOCIÓN

Artículo 2.24.1. Creación grupo interno de trabajo. Crear un grupo interno de trabajo en la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, denominado Grupo Interno de Trabajo de Promoción.

Artículo 2.24.2. Ubicación. El Grupo Interno de Trabajo de Promoción se encontrará ubicado en la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Artículo 2.24.3. Propósito. El Grupo Interno de Trabajo de Promoción tendrá como finalidad principal diseñar, coordinar y ejecutar estrategias de difusión, pedagogía y capacitación orientadas a la promoción de los derechos y deberes de los usuarios del sector transporte, así como a la gestión de campañas informativas, elaboración de material didáctico y desarrollo de jornadas de socialización.

Artículo 2.24.4. Tareas. El Grupo Interno de Trabajo de Promoción desarrollará las siguientes tareas:

1. Divulgar y promocionar las disposiciones relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte, en coordinación con las Direcciones de Promoción y Prevención de la Superintendencia.
2. Fomentar y desarrollar actividades tendientes al cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.
3. 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.
4. Elaborar y presentar periódicamente los informes que se requieran, de conformidad con los lineamientos y políticas institucionales de Control Interno y Planeación.
5. Administrar, alimentar, actualizar y controlar de forma permanente las bases de datos con que cuenta la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte.
6. Velar, organizar y custodiar la totalidad de los documentos que le sean asignados para su trámite, de conformidad con las normas, políticas y procedimientos de archivo.
7. Rendir al Director de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte y al Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, los informes respecto del estado de los asuntos de su competencia, el grado de ejecución de sus programas y los demás requeridos.
8. Las demás que se le asignen y correspondan a la naturaleza de la dependencia.

RESOLUCIÓN No

1068

DE

06/02/2026

"Por medio de la cual se adiciona el TÍTULO II de la Resolución No. 8564 del 19 de agosto de 2021, con los capítulos XXIII, XXIV y XXV y se crean tres Grupos Internos de Trabajo"

CAPÍTULO XXV

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE PQRSD

Artículo 2.25.1. Creación grupo interno de trabajo. Crear un grupo interno de trabajo en la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, denominado Grupo Interno de Trabajo de PQRSD.

Artículo 2.25.2. Ubicación. El Grupo Interno de Trabajo de PQRSD se encontrará ubicado en la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

Artículo 2.25.3. Propósito. El Grupo Interno de Trabajo de PQRSD tendrá como finalidad principal asumir la gestión integral y sistemática de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) asignadas a la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, con el fin de garantizar la respuesta oportuna y el cumplimiento de los términos legales, bajo criterios de calidad, permitiendo identificar conductas reiteradas de incumplimiento y patrones de vulneración de derechos que sirvan como insumo para el diseño de acciones de prevención, promoción y control.

Artículo 2.25.4. Tareas. El Grupo Interno de Trabajo de PQRSD desarrollará las siguientes tareas:

1. Recibir y gestionar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recaudadas en las actividades propias de su competencia teniendo en cuenta los procesos, términos y condiciones establecidos para su trámite.
2. Realizar el seguimiento a las respuestas emitidas por las empresas de transporte y demás sujetos obligados, verificando su oportunidad, coherencia y suficiencia, conforme a la normativa vigente.
3. Garantizar la correcta y oportuna actualización de la información relacionada con las PQRSD en los sistemas de información institucionales, asegurando la trazabilidad y disponibilidad de los registros.
4. Atender los requerimientos de información relacionados con la gestión de PQRSD formulados por autoridades internas y externas y la ciudadanía en el marco de sus competencias.
5. Reportar información relevante que pueda dar lugar al inicio de una investigación administrativa por infracción al régimen normativo correspondiente.
6. Elaborar y presentar periódicamente los informes que se requieran, de conformidad con los lineamientos y políticas institucionales de Control Interno y Planeación.
7. Administrar, alimentar, actualizar y controlar de forma permanente las bases de datos con que cuenta la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte.

RESOLUCIÓN No

1068

DE

06/02/2026

"Por medio de la cual se adiciona el TÍTULO II de la Resolución No. 8564 del 19 de agosto de 2021, con los capítulos XXIII, XXIV y XXV y se crean tres Grupos Internos de Trabajo"

8. Velar, organizar y custodiar la totalidad de los documentos que le sean asignados para su trámite, de conformidad con las normas, políticas y procedimientos de archivo.
9. Elaborar y presentar al Director de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, estrategias que fomenten la eficacia y celeridad en el trámite y cierre de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes asignadas a la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte.
10. Rendir al Director de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte y al Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, los informes respecto del estado de los asuntos de su competencia, el grado de ejecución de sus programas y los demás requeridos.
11. Las demás que se le asignen y correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Artículo 2. Publíquese en la página web oficial de la Superintendencia de Transporte.

Artículo 3. La presente resolución rige a partir de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



Firmado digitalmente
por PIÑERES OLAVE
ALFREDO ENRIQUE

Alfredo Enrique Piñeres Olave
Superintendente de Transporte

Elaboró: Bayron Alexander Munza Albino – Profesional Universitario - Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte *Bayron Munza A.*

Revisó: Margaret Furnieles Chipagra – Directora Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte *Margaret Furnieles*

Vanessa Martínez Tobón- Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte



Firmado digitalmente por
VERONICA VANESA
MARTINEZ TOBON

Vanessa Orozco D'amire – Contratista GIT Talento Humano *VOO*

Juan David Benjumea Quintero – Coordinador GIT Talento Humano *JB*

Milton A. Pinilla - Contratista Secretaría General *MP*

Deisy Amparo Lara Barbón – Secretaria General *DLB*