

M E M O R A N D O



20262000068233

No. 20262000068233

Bogotá, 20 julio 2026

Para: **Alfredo Enrique Piñeres Olave - Superintendente**

De: Jefe De Oficina - Oficina De Control Interno

Asunto: Remisión del informe de seguimiento a la gestión de los trámites a cargo de la superintendencia de transporte registrados en el sistema único de información de trámites – suit y su publicación en la página web institucional.

Cordial saludo.

De manera atenta, y en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de Control Interno – PAACI 2026, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en la sesión No. 1 del 27 de marzo de 2026 y actualizado en las sesiones No. 2 del 5 de mayo de 2026 y No. 3 del 16 de junio de 2026, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la gestión de los trámites a cargo de la Superintendencia de Transporte, verificando la actualización de los registros, su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y la información publicada en la página web institucional.

En este sentido, la Oficina de Control Interno remite el informe resultante de la verificación efectuada, para su conocimiento, análisis y adopción de las acciones que se estimen pertinentes frente a las observaciones y recomendaciones allí formuladas.

Atentamente,



Sandra Lucia Lopez Pedreros
Jefe De Oficina
OFICINA DE CONTROL INTERNO
Superintendencia de Transporte

Página | 1

Anexos:

- DEF_Seg_verificaciontramitesSUIT_final.pdf
- 20262000068233.pdf

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Sandra Lucia Lopez Pedreros	sandrallopez [20/julio/2026 07:10:15 p. m.]
Aprobó	Sandra Lucia Lopez Pedreros	sandrallopez [20/julio/2026 07:13:06 p. m.]

Evaluación: _____ Seguimiento: X Auditoría Interna: _____ Otro: _____

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 17 de julio de 2026.

NOMBRE DEL INFORME:

Seguimiento a la gestión de los trámites responsabilidad de la Superintendencia de Transporte, registrados en el SUIT y publicados en la página web de la entidad

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar la gestión, actualización de los registros, inscripción y ejecución de los trámites, Otros Procedimientos Administrativos – OPA y Consultas de Acceso a la Información Pública – CAIP responsabilidad de la Superintendencia de Transporte, registrados en el SUIT y publicados en la página web institucional.

2. ALCANCE

El presente seguimiento comprende la verificación de la gestión de los trámites, Otros Procedimientos Administrativos – OPA y Consultas de Acceso a la Información Pública – CAIP responsabilidad de la Superintendencia de Transporte, registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y publicados en la página web institucional, correspondiente al primer trimestre de 2026 (1 de enero al 31 de marzo de 2026).

La verificación se realizó con fundamento en la información allegada por las dependencias responsables en respuesta al memorando No. 2026200003628 del 23 de abril de 2026. Algunas de las bases de datos suministradas incluyen registros de abril de 2026.

Por su parte, la verificación de la información y documentación publicada en el SUIT y en la página web institucional corresponde al estado observado en las fechas de consulta efectuadas por la Oficina de Control Interno durante la ejecución del seguimiento.

3. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

A continuación, se presenta un marco normativo que regula la gestión, inscripción actualización, registro y ejecución de los trámites y servicios:

Constitución Política de Colombia Artículos 209 y 270.

Ley 2052 de 2020 *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel Nacional y Territorial y a los particulares que cumplan*

funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".

Ley 962 del 2005 *"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"*

Ley 87 de 1993, *"Por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado."*

Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."*

Decreto 019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*

Decreto Ley 2106 de 2019 *"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"*

Resolución 455 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública *"Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020"*

Demás norma aplicable a la materia.

4. METODOLOGÍA

Los procedimientos de auditoría utilizados para el presente seguimiento corresponden a:

Consulta: La Oficina de Control interno mediante memorando No. 2026200003628 del 23 de abril solicitó a la Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Delegada de Puertos, Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre y a la Dirección Financiera, allegar información relacionadas con los trámites y servicios registrados en el SUIT y publicados en la página de la entidad, en respuesta a dicha solicitud, las dependencias responsables salvo la dirección financiera allegaron dicha información a través de los siguiente memorandos:

- **Oficina Asesora de Planeación:** Memorando No. 20264000038453 del 28 de abril de 2026.

- **Oficina Asesora Jurídica:** Memorando No. 20263300038283 del 28 de abril de 2026.
- **Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre:** Memorando No. 20262000038493 del 28 de abril de 2026.
- **Delegada de Puertos:** allegó la información requerida mediante documento PDF comunicado a través de correo institucional del 28 de abril de 2026.

Por otra parte, ante la falta de respuesta de la Dirección Financiera, mediante correo electrónico del 04 de mayo de 2026, se reiteró el memorando No. 2026200003628 del 23 de abril de 2026, con el fin de que fuera allegada la respuesta, sin embargo, no se recibió respuesta por parte de la dependencia dentro del término requerido.

Observación: Se observaron los trámites, servicios y consultas, registradas tanto en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT como los publicados en la página web de la entidad.

Inspección: Se estudiaron documentos, bases de datos, registros. Así mismo se inspeccionó la información suministrada por cada dependencia responsable con el fin de verificar la viabilidad, veracidad y confiabilidad de la información.

Revisión de Comprobantes: Se validó la información suministrada con cada dependencia y se corroboró con lo suministrado por la OAP, además se revisó la información contenida en la página web de la entidad.

5. RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de Control Interno – PAACI 2026, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la gestión de los trámites, Otros Procedimientos Administrativos – OPAS y Consultas de Acceso a la Información Pública – CAIP responsabilidad de la Superintendencia de Transporte, registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y publicados en la página web institucional, correspondientes al primer trimestre de la vigencia 2026.

La verificación comprendió el análisis de la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación – OAP, la Oficina Asesora Jurídica, la Delegatura de Puertos y la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre, así como la revisión de bases de datos, documentos soporte, registros internos, información publicada en el SUIT y contenidos dispuestos en la página web institucional. En este sentido, se evidenció ausencia de respuesta por parte de la Dirección Financiera frente a los requerimientos efectuados por la Oficina de Control Interno, situación que limitó parcialmente el alcance de la verificación respecto de algunos trámites y consultas.

Producto del seguimiento realizado, se evidenció que la entidad cuenta actualmente con tres (3) trámites registrados en el SUIT, una (1) categoría de Otros Procedimientos Administrativos – OPAS y dos (2) Consultas de Acceso a la

Información Pública – CAIP. Así mismo, se observó que durante el período evaluado el trámite con mayor volumen de gestión correspondió a la “Orden de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados”, seguido, dentro de las Consultas de Acceso a la Información Pública – CAIP, de la expedición de certificados de estado de cuenta y paz y salvo financiero.

En términos generales, se identificó que las dependencias responsables cuentan con mecanismos de seguimiento y herramientas de control para la administración de los trámites y servicios evaluados. De igual forma, se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con la calidad, consistencia y trazabilidad de la información registrada en las bases de datos institucionales, así como debilidades frente a la actualización documental, la administración de los tiempos de atención y la gestión de la información publicada en los canales institucionales.

Entre las principales situaciones identificadas se evidenció la existencia de documentos, manuales y contenidos desactualizados tanto en la página web institucional como en el SUIT, incluyendo referencias a canales de atención no habilitados, como el VUR, enlaces rotos y utilización de versiones documentales e imágenes institucionales obsoletas, contrarias a los lineamientos vigentes de la Entidad.

De igual forma, se identificaron inconsistencias en algunas bases de datos revisadas, relacionadas con errores de digitación, registros incompletos, diferencias entre reportes institucionales, ausencia de soportes documentales y limitaciones en la trazabilidad de ciertas actuaciones, particularmente en el sistema DOZZIER y en los registros asociados a los trámites de conciliación y entrega de vehículos inmovilizados, así como una inconsistencia entre los datos de operación registrados en el SUIT para la consulta de certificados de estado de cuenta y paz y salvo financiero y las evidencias dispuestas en el repositorio institucional.

En cuanto al cumplimiento de términos, se evidenció que los trámites relacionados con conciliación de conflictos en el sector transporte e infraestructura fueron gestionados dentro del término máximo de tres (3) meses establecido institucionalmente. Sin embargo, respecto del trámite de “*Orden de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados*”, se observó que un porcentaje significativo de solicitudes registró tiempos superiores al término estimado de ocho (8) horas informado en el SUIT y en la página web institucional, sin que fuera posible validar integralmente el cumplimiento del plazo debido a la ausencia de registros horarios en la base de datos suministrada.

Así mismo, se evidenció la necesidad de fortalecer la articulación entre las dependencias responsables de la administración, reporte y seguimiento de los trámites, OPAS y CAIP, con el propósito de garantizar la consistencia, integridad y confiabilidad de la información institucional reportada.

Finalmente, la Oficina de Control Interno formuló recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los mecanismos de control, trazabilidad documental, actualización de información institucional, seguimiento de tiempos de atención, depuración de bases de datos y mejora continua de los procesos asociados a la gestión de trámites y servicios de la Superintendencia de Transporte.

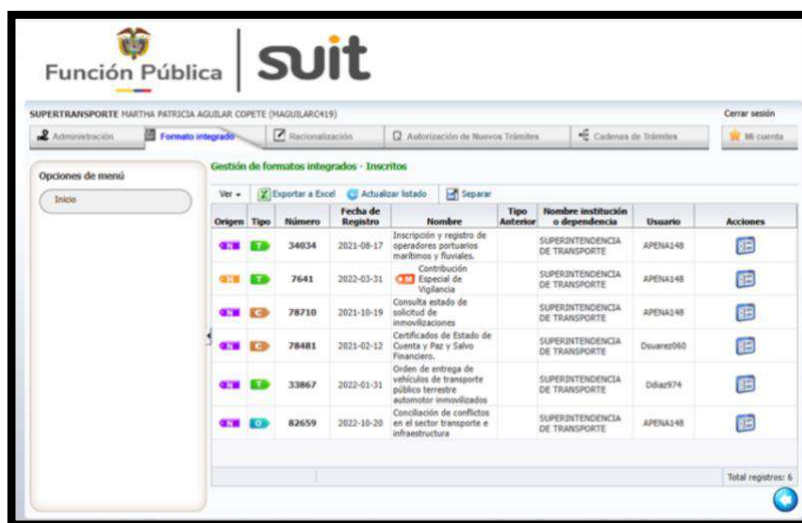
6. PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS

Generalidades de los trámites de la Superintendencia de Transporte

La Oficina de Control Interno, en desarrollo del presente seguimiento, evidenció que la Oficina Asesora de Planeación – OAP, en calidad de líder del proceso de construcción y seguimiento de la Estrategia de Racionalización de Trámites y en coordinación con las dependencias responsables de los trámites institucionales, mediante memorando No. 20264000038453 del 28 de abril, informó que actualmente el inventario de trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT corresponde a los siguientes:

- Inscripción y registro de operadores portuarios marítimos y fluviales.
- Contribución Especial de Vigilancia.
- Orden de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados.

Así mismo, se informó la existencia de categorías clasificadas como “Otros Procedimientos Administrativos – OPAS”, dentro de las cuales se encuentra la conciliación de conflictos en el sector transporte e infraestructura; así como la categoría “Consultas de Acceso a la Información Pública – CAIP”, integrada por la consulta del estado de solicitudes de inmovilización y la expedición de certificados de estado de cuenta y paz y salvo financiero, como se observa a continuación:



Origen	Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Tipo Anterior	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
1	1	34034	2021-08-17	Inscripción y registro de operadores portuarios marítimos y fluviales.		SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE	APENA148	[Icono]
1	1	7641	2022-03-31	Contribución Especial de Vigilancia		SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE	APENA148	[Icono]
1	1	78710	2021-10-19	Consulta estado de solicitud de inmovilizaciones		SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE	APENA148	[Icono]
1	1	78481	2021-02-12	Certificados de Estado de Cuenta y Paz y Salvo Financiero.		SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE	Douane060	[Icono]
1	1	33867	2022-01-31	Orden de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados		SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE	Diba0574	[Icono]
1	1	82659	2022-10-20	Conciliación de conflictos en el sector transporte e infraestructura		SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE	APENA148	[Icono]

Total registros: 6

La información anteriormente descrita fue corroborada por esta Oficina mediante consulta realizada en el portal SUIIT, a través del enlace institucional dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/suit>

En este sentido, durante la verificación efectuada a la página web institucional, específicamente en la sección “Transparencia y Acceso a la Información Pública – Trámites”, la Oficina de Control Interno evidenció la publicación de los siguientes procedimientos bajo la categoría de trámites:

- Solicitud de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados.
- Pago de Multas Administrativas y Acuerdos de Pago.
- Solicitud de Acuerdos de Pago.
- Fotocopias, impresiones o medio magnético y reintegros.

No obstante, al contrastar esta información con el inventario oficial registrado en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIIT y con el documento institucional “Portafolio de Trámites y Servicios”, se observó que algunos de los procedimientos anteriormente relacionados no corresponden a trámites administrativos en los términos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, sino a servicios, otros procedimientos administrativos (OPAS) o consultas de acceso a la información pública (CAIP). En consecuencia, se evidenció una falta de correspondencia entre la clasificación oficial de los procedimientos registrada en el SUIIT y la forma como estos son presentados en la página web institucional, situación que puede generar confusión en la ciudadanía respecto de la naturaleza del procedimiento que pretende adelantar, los requisitos aplicables, la autoridad competente y el canal adecuado para su gestión.

Lo anterior pone de manifiesto la necesidad de armonizar la información publicada en el portal institucional con la clasificación oficial del SUIIT y con el Portafolio de Trámites y Servicios de la Entidad, con el fin de garantizar la consistencia de la información, fortalecer el principio de transparencia y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios y procedimientos institucionales.

Pago de Multas Administrativas y Acuerdos de Pago

Tipo: Trámite

Responsable: Financiera Supertransporte

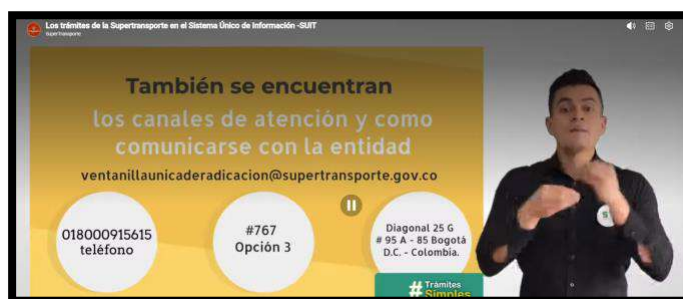
Este trámite permite realizar el pago de la Multas Administrativas y los Acuerdo de Pago.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno observó que el trámite registrado en el SUIT corresponde a la "Orden de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados", mientras que en la página web institucional se encuentra publicado como "Solicitud de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados". Aunque ambos procedimientos guardan relación con el mismo asunto, corresponden a actuaciones administrativas diferentes, toda vez que la solicitud constituye la actuación mediante la cual el interesado inicia el trámite, mientras que la orden de entrega corresponde a la decisión administrativa que autoriza la devolución del vehículo una vez verificado el cumplimiento de los requisitos legales. Esta diferencia en la denominación puede generar interpretaciones erróneas sobre el alcance del trámite y afectar la correspondencia entre la información publicada en la página web y el inventario oficial registrado en el SUIT.

De igual manera, esta Oficina evidenció que el documento "*Portafolio de Trámites y Servicios*" presenta desactualización en su contenido, toda vez que continúa señalando como canal virtual habilitado el VUR, mecanismo que fue deshabilitado desde el 16 de agosto de 2024, como se observa en las siguientes imágenes:



Adicionalmente, se identificó la existencia de enlaces e hipervínculos rotos, entre ellos el correspondiente al formulario electrónico para la radicación de PQRSDF. Esta situación también se refleja en el video institucional relacionado con los trámites de la SuperTransporte, en el cual se suministra información desactualizada y se referencian canales que actualmente no se encuentran habilitados.



Por otra parte, la Oficina Asesora de Planeación informó que, dentro de la Estrategia de Racionalización de Trámites correspondiente a la vigencia 2026, actualmente existen dos compromisos a cargo de la Dirección Financiera y la Delegatura de Puertos, los cuales, de acuerdo con el cronograma de trabajo establecido, tienen fecha prevista de terminación hasta el 30 de noviembre de 2026. En consecuencia, al momento del presente seguimiento, dichas actividades se encuentran en ejecución y dentro de los plazos definidos por la entidad.

En este mismo sentido, se observó que la entidad cuenta con el procedimiento denominado "Creación y Actualización de Trámites en SUIT", identificado con código GRC-PR-003, versión 002, el cual se encuentra cargado en la plataforma documental DARUMA. No obstante, producto de la revisión efectuada por esta Oficina, se evidenció que dicho procedimiento no fue actualizado en 2025 situación que podría afectar la adecuada gestión, actualización, racionalización y administración de los trámites institucionales como se observa a continuación:

electrónico o mesa de trabajo.

4. Control de cambios		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
001	2023-09-19	Se crea el procedimiento de inscripción y/o actualización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos en el SUIT.
002	2024-10-22	Se ajusta el texto para incluir: funcionaria, ciudadana, jefa, usuaria, asesora, administradora, gestora. Se elimina la palabra "de este" en alcance. Se actualiza definiciones y marco normativo.

Cabe señalar que la omisión en la revisión y actualización periódica de los documentos adoptados por los procesos podría derivar en un posible incumplimiento de las directrices internas establecidas en el Procedimiento de Control de Documentos del proceso de Gestión del Conocimiento y de la Innovación, el cual dispone expresamente que:

"Todos los documentos se deben revisar una vez al año, con el propósito de identificar mejoras y mantenerlas actualizadas".

En consecuencia, la permanencia de documentos desactualizados, información inconsistente y enlaces no funcionales podría afectar la confiabilidad y oportunidad

de la información suministrada a los ciudadanos y grupos de valor, así como impactar negativamente la eficiencia operativa, la trazabilidad de los procedimientos y la adecuada toma de decisiones institucionales. De igual manera, estas situaciones podrían generar riesgos asociados a la gestión documental, la atención al ciudadano y el cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y mejora continua que orientan la administración pública.

Ahora bien, en relación con los trámites, OPAS y CAIP reportados, la Oficina Asesora de Planeación informó, conforme a los datos de operación registrados en la plataforma SUIT con corte al 15 de abril de 2026 —cuyo cargue se efectúa con periodicidad trimestral—, la siguiente gestión institucional para el primer trimestre de la vigencia:

- Inscripción y registro de operadores portuarios marítimos y fluviales: 36 actuaciones, correspondientes a veinte (20) solicitudes resueltas en línea y dieciséis (16) PQRD recibidas —sigla correspondiente a la denominación del campo “¿Número de PQRD recibidas?” utilizada por la plataforma SUIT—, según los datos de operación registrados en dicha plataforma.
- Contribución Especial de Vigilancia: 66 actuaciones, correspondientes a dieciocho (18) solicitudes resueltas en línea y cuarenta y ocho (48) PQRD recibidas, según los datos de operación registrados en el SUIT.
- Orden de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados: 1.116 trámites.
- Conciliación de conflictos en el sector transporte e infraestructura (OPAS): 57 actuaciones, correspondientes a cuarenta y nueve (49) solicitudes resueltas en línea y ocho (8) PQRD recibidas, según los datos de operación registrados en el SUIT.
- Consulta del estado de solicitudes de inmovilización (CAIP): 24 PQRD recibidas registradas en los datos de operación del SUIT, sin registro de solicitudes resueltas para el período.
- Expedición de certificados de estado de cuenta y paz y salvo financiero (CAIP): 448 PQRD recibidas registradas en los datos de operación del SUIT, sin registro de solicitudes resueltas en línea para el período.

Lo anterior evidencia que, durante el período evaluado, el trámite con mayor volumen de gestión correspondió a la orden de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados, seguido, dentro de las Consultas de Acceso a la Información Pública – CAIP, de la expedición de certificados de estado de cuenta y paz y salvo financiero, reflejando una alta demanda de estos servicios por parte de los ciudadanos y grupos de valor.

Finalmente, la información anteriormente relacionada será corroborada en el desarrollo del presente informe, mediante la verificación de los soportes y evidencias suministradas por las dependencias responsables, con el propósito de validar la ejecución, trazabilidad, consistencia y confiabilidad de los trámites, OPAS y CAIP reportados para el período objeto de seguimiento.

Trámites

Inscripción y registro de operadores portuarios marítimos y fluviales

Mediante correo electrónico del 29 de abril de 2026, la Delegatura de Puertos suministró la información requerida por la Oficina de Control Interno en el marco del presente seguimiento, remitiendo las bases de datos y soportes asociados al trámite de Registro de Operador Portuario – ROP.

Producto de la revisión efectuada, se evidenció que la Dirección de Promoción y Prevención de la Delegatura de Puertos, a través del Grupo Pórtico de Vigilancia, cuenta con una base de datos denominada “Registro de Operador Portuario 28042026”, utilizada como herramienta de administración, control y seguimiento de las solicitudes adelantadas por las empresas vigiladas ante la entidad. De acuerdo con la información suministrada, dicha herramienta tiene como finalidad consolidar, verificar y realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución 7726 de 2016, así como garantizar la trazabilidad integral de las actuaciones adelantadas dentro del trámite.

En la revisión realizada por esta Oficina se observó que la base de datos incorpora diferentes componentes de validación y control relacionados con información general del vigilado, tipo y estado del trámite, revisiones efectuadas, observaciones generadas, validaciones jurídicas y mercantiles, aspectos administrativos, financieros, operativos y técnicos, así como verificaciones de paz y salvo con la Dirección Financiera.

Así mismo, se evidenció la existencia de una hoja de cálculo denominada “Histórico de Revisiones”, la cual contiene el registro y trazabilidad de las solicitudes adelantadas por los vigilados ante la entidad. Al aplicar filtro por fecha de solicitud para el período comprendido entre el 1 de enero y el 23 de abril de 2026, se identificaron 43 solicitudes, distribuidas en los siguientes estados:

ESTADO	CANTIDAD
Aprobado	7
Inactivo	21
No aplica	10
Sin clasificar	5
TOTAL	43

Por otra parte, en la hoja denominada "Consolidado de aprobadas 2026" se observó que, durante el primer trimestre de 2026, fueron aprobadas 20 solicitudes de inscripción y registro de operadores portuarios marítimos y fluviales. No obstante, se evidenció que algunas de estas solicitudes corresponden a registros con fechas de radicación de vigencias anteriores, específicamente de los años 2016, 2020, 2023, 2024 y 2025.

Adicionalmente, respecto de los tiempos de gestión identificados en la información revisada, la Oficina de Control Interno evidenció lo siguiente:

- 6 solicitudes fueron tramitadas dentro de un término aproximado de 50 días.
- 4 solicitudes registraron tiempos de gestión cercanos a 100 días.
- 10 solicitudes superaron tiempos mayores a 100 días, alcanzando incluso hasta 3.479 días de trámite.

Conforme a los datos de operación registrados en el SUI con corte al 15 de abril de 2026, las treinta y seis (36) actuaciones reportadas por la Oficina Asesora de Planeación – OAP corresponden a veinte (20) solicitudes resueltas en línea y dieciséis (16) PQRD recibidas. Las veinte (20) solicitudes coinciden con las aprobaciones registradas en la base de datos de la Delegatura de Puertos, mientras que las PQRD no hacen parte de los registros analizados.

Tipo formato integrado: Inscripción y registro de operadores portuarios marítimos y fluviales.

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: 2026 Trimestre: Ene, Feb, Mar [Consultar otros periodos](#)

Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	0	10	10	20
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	0	10	10	20
Número de PQRD recibidas?	0	13	3	16

¿Cuenta con novedades de cambios de servicios? [Sí](#) [No](#)

Frente a los términos establecidos en la Resolución 07726 de 2016 expedida por la Superintendencia de Transporte, la cual dispone que el trámite debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la expedición del paz y salvo por contribución especial emitido por la Dirección Financiera, la Oficina de Control Interno realizó la verificación de la información registrada en la hoja denominada "Consolidado de Aprobaciones 2026".

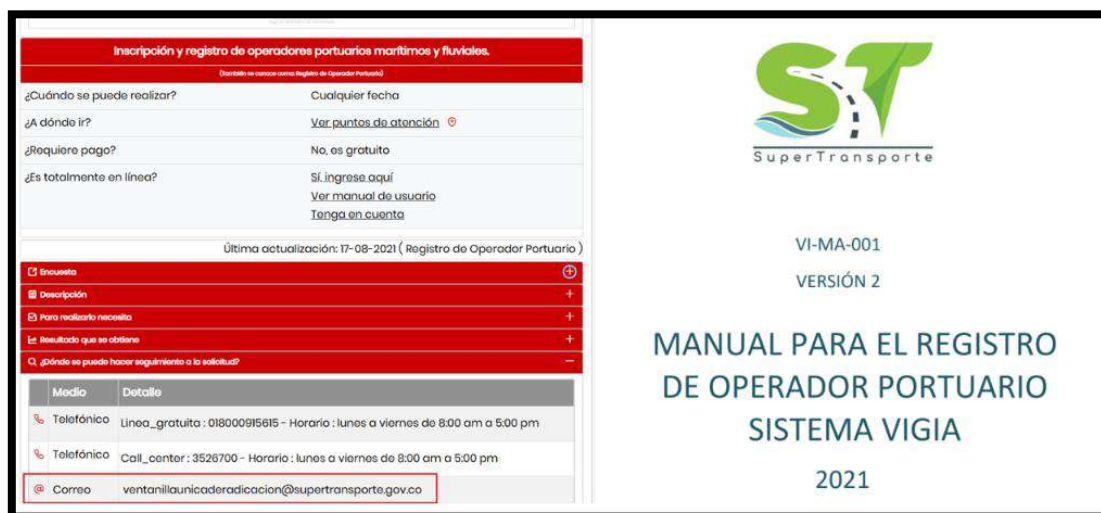
Producto del análisis efectuado, se evidenció que, si bien dentro de la base de seguimiento existen solicitudes registradas desde vigencias anteriores, incluyendo trámites correspondientes al año 2016, los tiempos observados no evidencian incumplimiento frente al término previsto en la Resolución 07726 de 2016, toda vez que el conteo del plazo se encuentra sujeto a la expedición previa del respectivo paz y salvo por contribución especial por parte de la Dirección Financiera, así como al cumplimiento de requisitos y subsanaciones requeridas dentro del trámite.

En este sentido, la permanencia de solicitudes antiguas dentro de la base de datos no implica necesariamente una extemporaneidad en la actuación administrativa, considerando que algunos registros corresponden a trámites con requerimientos pendientes, validaciones en curso, observaciones sin subsanar o actuaciones sujetas a respuesta por parte de los vigilados.

No obstante, la Oficina de Control Interno considera pertinente que la entidad evalúe la posibilidad de establecer un término prudencial interno para las etapas previas a la expedición del paz y salvo, comprendidas entre la radicación de la solicitud, revisión y validación de requisitos, atención de observaciones y aprobación de la documentación, con el propósito de fortalecer la oportunidad en la gestión de los trámites, evitar la acumulación de solicitudes antiguas y mejorar la trazabilidad y control de los tiempos asociados al proceso de Registro de Operador Portuario – ROP. Así mismo, se recomienda continuar fortaleciendo las acciones de depuración, actualización y cierre documental de los registros históricos contenidos en las bases de datos de seguimiento, a fin de garantizar mayor claridad, consistencia y confiabilidad en la información administrada por la dependencia.

Ahora bien, en cuanto a la información publicada tanto en la página web de la entidad como en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, se evidenció desactualización de la información relacionada con el trámite de Registro de Operador Portuario, teniendo en cuenta que continúa señalándose como canal virtual habilitado el VUR, mecanismo que fue deshabilitado en la entidad desde el 16 de agosto de 2024.

Esta situación también se evidenció en el “Manual para el Registro de Operadores Portuarios”, documento que no solo continúa identificando el VUR como canal virtual de atención, sino que además conserva el logo institucional anterior, el cual dejó de utilizarse con la adopción de la Resolución No. 6462 de 2024. Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer las acciones de actualización documental y revisión periódica de la información publicada, con el fin de garantizar la consistencia, oportunidad y confiabilidad de la información suministrada a los ciudadanos y grupos de valor.



Recomendaciones:

1. Fortalecer la depuración y actualización de las bases de datos de seguimiento del trámite ROP, con el fin de garantizar la consistencia, integridad y confiabilidad de la información registrada, además de implementar controles de calidad sobre el registro de la información, orientados a evitar la existencia de campos en blanco, registros sin clasificación o inconsistencias entre las diferentes hojas y consolidados de las bases de datos utilizadas para el seguimiento del trámite.
2. Establecer lineamientos o términos internos de gestión para las etapas previas a la expedición del paz y salvo, comprendidas entre la radicación de la solicitud, revisión documental, validación de requisitos, atención de observaciones y aprobación de la información, con el propósito de fortalecer la oportunidad y eficiencia en la gestión de los trámites.
3. Actualizar la información publicada en la página web institucional y en el SUIT, particularmente la relacionada con canales de atención, procedimientos y documentación asociada al trámite de Registro de Operador Portuario – ROP, garantizando que la información suministrada a la ciudadanía corresponda a los canales y mecanismos actualmente habilitados por la entidad.
4. Fortalecer la articulación entre la Delegatura de Puertos, la Dirección Financiera, la OAP y la OTIC, con el propósito de asegurar la consistencia entre la información reportada en las bases de datos internas, el SUIT, los reportes institucionales y los sistemas tecnológicos de seguimiento.

Contribución Especial de Vigilancia

En relación con el trámite denominado “Contribución Especial de Vigilancia”, cuyo objetivo es efectuar el pago de la tasa de vigilancia y/o contribución especial de vigilancia, la Oficina de Control Interno evidenció que, de acuerdo con la información

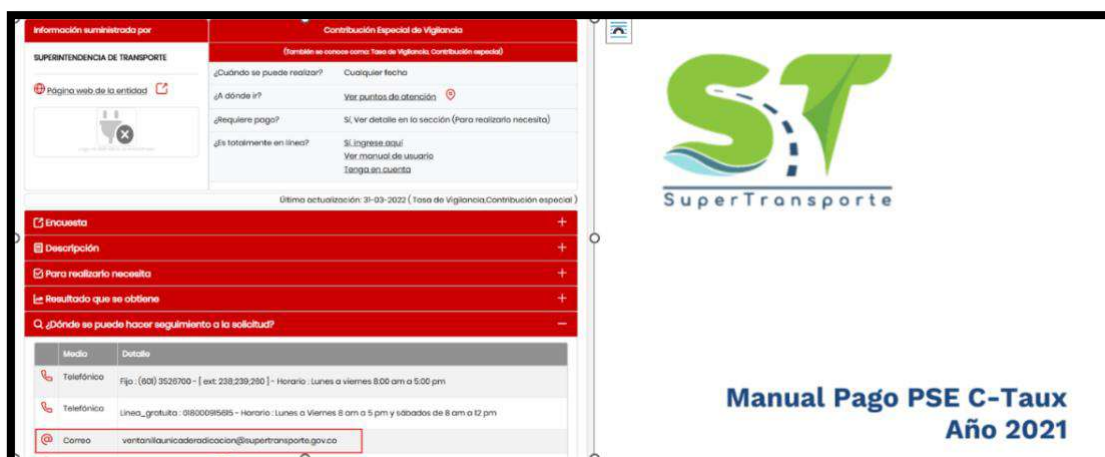
reportada por la Oficina Asesora de Planeación – OAP, durante el primer trimestre de 2026 se registraron en los datos de operación del SUI, con corte al 15 de abril de 2026, dieciocho (18) solicitudes resueltas en línea y cuarenta y ocho (48) PQRD recibidas, para un total de sesenta y seis (66) actuaciones.

No obstante, esta Oficina no pudo corroborar la información reportada, toda vez que la Dirección Financiera no suministró los soportes, bases de datos o evidencias requeridas mediante memorando No. 2026200003628 del 23 de abril de 2026, solicitud que fue reiterada a través de correo electrónico del 4 de mayo de 2026, sin que a la fecha de cierre del presente seguimiento se hubiera recibido respuesta por parte de la dependencia.

En consecuencia, la ausencia de información y soportes documentales limitó el alcance de la verificación por parte de la Oficina de Control Interno, impidiendo validar la trazabilidad, oportunidad, consistencia y gestión de las solicitudes reportadas por la Oficina Asesora de Planeación para el período evaluado.

Ahora bien, en cuanto a la información publicada tanto en la página web de la entidad como en el Sistema Único de Información de Trámites – SUI, se evidenció desactualización de la información relacionada con este trámite, teniendo en cuenta que continúa señalándose como canal virtual habilitado el VUR, mecanismo que, como se indicó anteriormente, fue deshabilitado por la entidad.

De igual manera, se observó que el documento denominado “Manual de Pago PSE C-Taux” continúa utilizando el logo institucional anterior, el cual dejó de utilizarse con la adopción de la Resolución No. 6462 de 2024. Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer los controles asociados a la actualización documental y a la revisión periódica de la información publicada en los canales institucionales, con el propósito de garantizar información clara, vigente y confiable para los ciudadanos y grupos de valor.



Recomendaciones:

1. Remitir oportunamente a la Oficina de Control Interno la información, soportes y evidencias requeridas en el marco de los seguimientos y auditorías, con el fin de garantizar el adecuado ejercicio de verificación y evaluación institucional.
2. Fortalecer los mecanismos de control y trazabilidad de las solicitudes relacionadas con el trámite de "Contribución Especial de Vigilancia", asegurando el registro, seguimiento y conservación de las evidencias asociadas a las actuaciones adelantadas.
3. Actualizar la información publicada en la página web institucional y en el SUIT relacionada con el trámite, eliminando referencias a canales no habilitados, como el VUR, y garantizando que los ciudadanos accedan a información vigente y confiable.

Orden de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados

La "Orden de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados" corresponde al trámite mediante el cual se autoriza el retiro de los patios o parqueaderos de los vehículos de transporte público terrestre automotor que prestan el servicio de carga, mixto, especial y de pasajeros por carretera, cuya inmovilización se haya originado por infracciones de tránsito.

De acuerdo con la información publicada en la página web institucional y en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, este trámite se encuentra a cargo de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor, no genera costo para el ciudadano, se realiza completamente en línea y tiene un tiempo estimado de respuesta de ocho (8) horas.

Conforme a los soportes suministrados por la dependencia responsable mediante memorando No. 20262000038493 del 28 de abril de 2026, la Oficina de Control Interno realizó la revisión y análisis de la información contenida en el archivo Excel remitido, el cual registra la trazabilidad y seguimiento de las solicitudes relacionadas con dicho trámite para la vigencia 2026.

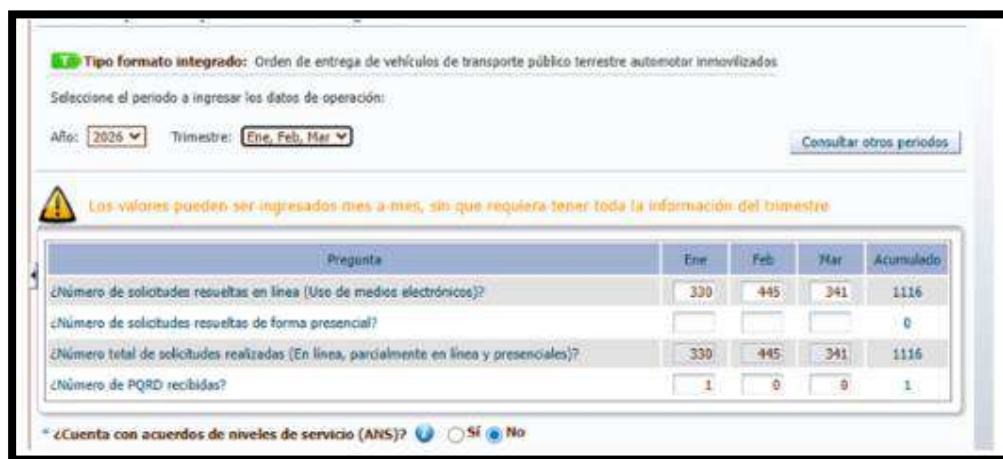
La información se encuentra organizada en hojas mensuales denominadas "Enero - 2026", "Febrero", "Marzo" y "Abril", así como en una hoja consolidada denominada "General". Durante la verificación realizada, se evidenció que las bases de datos contienen variables relacionadas con número de solicitud, IUIT, fecha de infracción, placa, estado del trámite, observaciones, fecha de solicitud y tiempo de atención, permitiendo efectuar seguimiento y trazabilidad a las actuaciones adelantadas por la dependencia.

Producto de la revisión efectuada, la Oficina de Control Interno evidenció que, para el período evaluado, se registraron un total de 1.301 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

MES	CANTIDAD
Enero	330
Febrero	445
Marzo	341
Abril	185
Total	1.301

Nota: Las 185 solicitudes de abril provienen de la base remitida por memorando 20262000038493.

La información anteriormente descrita teniendo en cuenta el primer trimestre 2026, coincide con lo reportado por la Oficina Asesora de Planeación – OAP, respecto al número de trámites gestionados en enero, febrero y marzo de 2026, correspondiente a 1.116 solicitudes: Adicionalmente se detectaron tres radicados con error de digitación que omiten la 'I' inicial del consecutivo INMO (NMO2026872000683 en febrero; NMO2026872001009 y NMO2026872001010 en marzo), ejemplo concreto adicional del hallazgo de calidad de datos ya formulado.



Por otra parte, con el propósito de verificar el cumplimiento del término aproximado del trámite, la Oficina de Control Interno adicionó una columna relacionada con el tiempo de atención y la diferencia en días, con base en la información registrada en la base de datos suministrada por la dependencia.

Se identificaron diferencias en los tiempos de gestión que podrían evidenciar posibles incumplimientos del término de atención de ocho (8) horas; sin embargo, la ausencia de registros horarios impidió validar objetivamente el cumplimiento exacto del plazo informado.

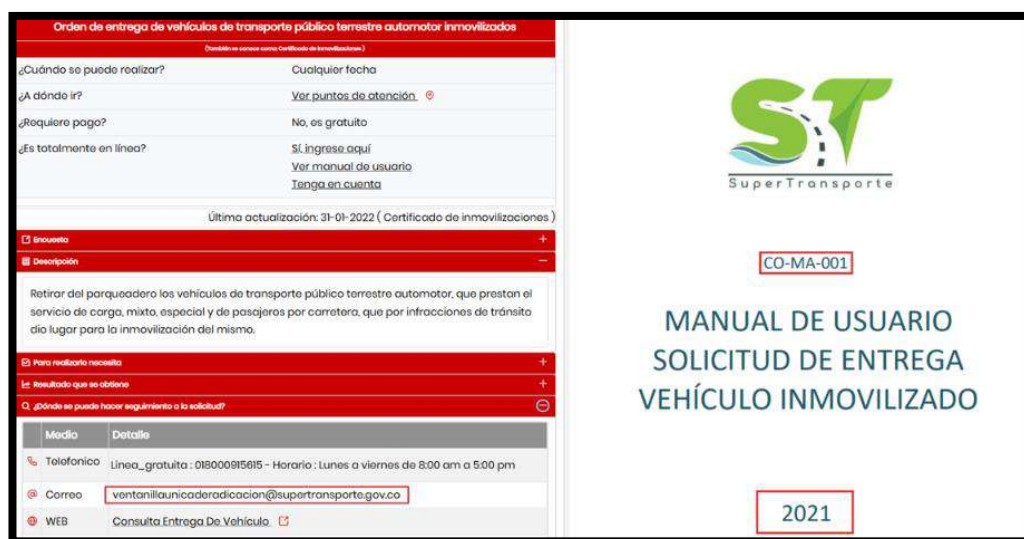
En consecuencia, la ausencia de esta información limita la trazabilidad y verificación efectiva de los tiempos reales de atención, dificultando establecer de manera objetiva

el cumplimiento de los términos definidos por la entidad para la prestación del servicio, así como la adecuada medición de la oportunidad en la gestión del trámite.

Así mismo, durante la revisión se identificaron inconsistencias relacionadas con errores de digitación en la base de datos, evidenciándose casos que reflejan tiempos superiores a 700 días de gestión. sobre este particular se verificó que para el IUIT asociado a la placa [REDACTED], la base de datos registra como fecha de solicitud el 9 de febrero de 2024; sin embargo, los documentos cargados en la plataforma evidencian que la solicitud corresponde realmente a la vigencia 2026. Situación similar se observó para el IUIT asociado a la placa [REDACTED], cuya solicitud aparece registrada en la vigencia 2023, pese a que los soportes evidencian que fue presentada en 2026.

Adicionalmente, en cuanto a la información y documentación publicada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, se evidenció desactualización en los mecanismos de seguimiento y en los documentos asociados al trámite. Lo anterior, teniendo en cuenta que aún se referencia como canal de seguimiento el correo VUR, mecanismo que actualmente se encuentra deshabilitado en la entidad.

De igual manera, se observó que el “Manual de Usuario Solicitud de Entrega Vehículo Inmovilizado” publicado en el SUIT corresponde a una versión obsoleta, considerando que en la página web institucional se encuentra publicada la versión No. 6 del manual, aprobada el 31 de diciembre de 2025, de acuerdo con el control de cambios del documento.



En este sentido, la Oficina de Control Interno observa que la dependencia cuenta con mecanismos de seguimiento y trazabilidad sobre las solicitudes tramitadas; no obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la calidad, depuración y estandarización de la información registrada en las bases de datos, así

como frente al control de los tiempos de atención y la actualización de la información publicada en los canales institucionales.

Recomendaciones:

1. Fortalecer los controles de calidad y validación de la información registrada en las bases de datos del trámite, con el fin de evitar errores de digitación, inconsistencias en fechas, registros incompletos y diferencias en la información reportada por la dependencia.
2. Incorporar en las bases de datos el registro de hora de radicación y hora de respuesta de las solicitudes, con el propósito de fortalecer la trazabilidad del trámite y permitir la verificación objetiva del cumplimiento del término de atención de ocho (8) horas informado en el SUI y en la página web institucional.
3. Fortalecer el seguimiento y monitoreo de los tiempos de atención del trámite, implementando alertas o mecanismos de control que permitan identificar oportunamente solicitudes que excedan los términos establecidos por la entidad.
4. Actualizar la información publicada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUI y en la página web institucional, eliminando referencias a canales no habilitados, como el correo VUR, y garantizando que la ciudadanía disponga de información clara, vigente y confiable sobre el trámite, además de implementar revisiones periódicas de la información publicada en los canales institucionales, con el fin de prevenir desactualización documental, inconsistencias en los términos de atención y posibles afectaciones en la prestación del servicio y atención al ciudadano.

Otros Procedimientos Administrativos – OPAS

Conciliación de Conflictos en el sector transporte e infraestructura

En cumplimiento de la revisión efectuada a la base de datos suministrada, correspondiente a los trámites u OPAS gestionados durante el primer trimestre de la vigencia 2026, se realizó el análisis de los tiempos de atención registrados entre la fecha de solicitud y la fecha de realización de cada trámite, tomando como referencia el término máximo de gestión establecido de tres (3) meses.

La revisión comprendió un total de cincuenta y siete (57) registros correspondientes a solicitudes radicadas entre los meses de enero y marzo de 2026. Como resultado del análisis efectuado, se evidenció que ninguno de los registros supera el término máximo establecido para la atención de los trámites u OPAS, identificándose como mayor tiempo de gestión un total de setenta y cinco (75) días. De igual forma, se observó que el tiempo promedio de atención de las solicitudes analizadas fue de aproximadamente treinta y cinco (35) días, lo que permite evidenciar, en términos generales, cumplimiento frente a los tiempos definidos institucionalmente para la gestión de este tipo de actuaciones.

En relación con el estado de los trámites revisados, se identificó que veintitrés (23) registros se encuentran actualmente en estado "En trámite"; nueve (9) finalizaron con "Informe de No Presentación"; ocho (8) corresponden a "Respuesta a PQRs"; cuatro (4) concluyeron con "Acta de Conciliación"; dos (2) finalizaron con "Informe de Desistimiento"; dos (2) con "Constancia de No Acuerdo"; dos (2) registros indican "Se envió respuesta Asunto No Conciliable"; y siete (7) finalizaron con "Constancia de Asunto No Conciliable".

Ahora bien, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 38 del Reglamento del Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte de la Superintendencia de Transporte, el cual establece que: *"Cuando se presente una solicitud de conciliación y **el asunto de que se trate no sea conciliable** por estar prohibido por la ley, el conciliador expedirá la correspondiente constancia dentro de **los diez (10) días siguientes a la presentación de la solicitud**",* Negrilla fuera de texto. se efectuó la verificación de siete (7) radicados registrados en el sistema DOZZIER, evidenciándose situaciones relacionadas con la trazabilidad y soporte documental de las actuaciones realizadas, a continuación, el detalle de las solicitudes:

Fecha solicitud del Trámite u OPAS	Fecha de realización de trámite u OPAS	No. De Radicado	Observaciones
6/01/2026	14/01/2026	20265340000372	No se pudo verificar debido a que en el sistema DOZZIER el radicado corresponde a la respuesta de una PQRSDF radicada por un ciudadano, adicionalmente, no hay documentos relacionados con la Constancia de asunto no conciliable. Respuesta a través de radicado 20268600052701 que no es posible verificar sus anexos por restricciones de consulta.
6/01/2026	14/01/2026	20265340000422	No se pudo verificar debido a que en el sistema DOZZIER el radicado corresponde a una queja la cual está actualmente en reparto interno.
30/01/2026	2/02/2026	20265340100202	No se pudo verificar debido a que en sistema DOZZIER no asocian ningún radicado de respuesta, tampoco se visualizó la constancia de asunto no conciliable.
23/01/2026	3/02/2026	20265340071642	

Fecha solicitud del Trámite u OPAS	Fecha de realización de trámite u OPAS	No. De Radicado	Observaciones
			Coinciden las fechas del trámite y la base de datos.
9/02/2026	10/02/2026	20265340128762	Coinciden las fechas del trámite y la base de datos.
11/02/2026	12/02/2026	20265340139892	Coinciden las fechas del trámite y la base de datos.
5/02/2026	13/02/2026	20265340118182	En el sistema DOZZIER no se relaciona la constancia de asunto no conciliable

Se evidenció que en cuatro (4) de los siete (7) registros analizados no fue posible verificar integralmente la gestión realizada debido a inconsistencias en la información registrada en el sistema. Particularmente, se identificaron casos en los cuales el número de radicado correspondía a respuestas de PQRSDF o a quejas actualmente en reparto interno, así como registros en los que no se encontraron radicados de respuesta asociados ni soportes documentales relacionados con la constancia de asunto no conciliable.

En contraste, tres (3) registros fueron verificados satisfactoriamente, evidenciándose conformidad en la documentación y trazabilidad de la actuación adelantada. No obstante, conforme los datos registrados en la base de datos en donde se observó que la totalidad de los trámites revisados fueron atendidos dentro del término máximo de diez (10) días hábiles previsto para la expedición de la constancia de asunto no conciliable, persisten debilidades relacionadas con la organización, asociación y trazabilidad documental en el sistema DOZZIER, especialmente frente a la correcta vinculación de los documentos soporte y la visualización de las constancias correspondientes. Esta situación podría afectar los procesos de seguimiento, control y verificación institucional de las actuaciones adelantadas.

Por otra parte, respecto de los registros que actualmente continúan en estado “*En trámite*”, se evidenció que los tiempos de gestión oscilan entre nueve (9) y sesenta y nueve (69) días. En particular, se identificaron diez (10) trámites con tiempos de gestión iguales o superiores a cincuenta (50) días, destacándose casos de sesenta y nueve (69), sesenta y dos (62) y sesenta (60) días. La identificación detallada de los radicados y solicitantes correspondientes reposa en los papeles de trabajo del presente seguimiento.

En consecuencia, de acuerdo con la muestra analizada, no se evidencian incumplimientos frente al término máximo de tres (3) meses establecido para la gestión de los trámites u OPAS. Sin embargo, se recomienda efectuar seguimiento permanente a los casos que continúan en estado “*En trámite*”, especialmente aquellos que presentan mayores tiempos de gestión, con el propósito de prevenir posibles vencimientos de términos y fortalecer la oportunidad y eficiencia en la atención de las solicitudes.

En relación con la información y documentación publicada tanto en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT como en la página web institucional, se evidenciaron inconsistencias y desactualización en algunos contenidos asociados al trámite revisado. Particularmente, se identificó desactualización del correo VUR y del manual asociado al trámite. Así mismo, al verificar la página web institucional, se evidenció que tanto el Reglamento del Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte de la Superintendencia de Transporte como la Guía del Centro de Conciliación no se encuentran ajustados a los lineamientos internos vigentes de la Entidad, especialmente aquellos relacionados con el Proceso de Gestión del Conocimiento y la Innovación, así como con las disposiciones establecidas en el Manual de Identidad Visual institucional.



La OAP reportó cincuenta y siete (57) solicitudes para el período evaluado, cifra que coincide con los cincuenta y siete (57) registros contenidos en la base de datos suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, los cuales constituyeron el universo efectivamente analizado por la Oficina de Control Interno. Conforme a los datos de operación del SUIT con corte al 15 de abril de 2026, dicha cifra se compone de cuarenta y nueve (49) solicitudes resueltas en línea y ocho (8) PQRD recibidas, composición consistente con los ocho (8) registros clasificados como "Respuesta a PQRs" en la base de datos analizada.

• Conciliación de conflictos en el sector transporte e infraestructura

Tipo formato integrado: Conciliación de conflictos en el sector transporte e infraestructura

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: Trimestre: [Consultar otros periodos](#)

Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	4	11	34	49
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0		0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	4	11	34	49
¿Número de PQRD recibidas?	2	3	3	8

* ¿Cuenta con acuerdos de niveles de servicio (ANS)? ☒ Sí ☐ No

No obstante la coincidencia verificada, se recomienda mantener las prácticas de validación y conciliación periódica de la información entre las dependencias, con el fin de garantizar la consistencia, integridad y trazabilidad de los registros institucionales.

Recomendaciones:

1. Fortalecer los controles de revisión y validación de la información registrada en el sistema DOZZIER, con el fin de garantizar la correcta asociación entre los radicados, las actuaciones adelantadas y los documentos soporte correspondientes a cada trámite, especialmente en aquellos relacionados con las constancias de asunto no conciliable.
2. Realizar revisiones periódicas de calidad y consistencia de la información registrada en las bases de datos institucionales, con el propósito de identificar oportunamente inconsistencias, registros incompletos o ausencia de soportes documentales.
3. Mantener el seguimiento permanente a los trámites que continúan en estado "En trámite", especialmente aquellos con tiempos de gestión iguales o superiores a cincuenta (50) días, con el fin de prevenir posibles vencimientos de términos y fortalecer la oportunidad en la atención de las solicitudes.
4. Evaluar las causas que generan mayores tiempos de gestión en algunos trámites, particularmente en los casos que presentan más de sesenta (60) días de atención, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y optimizar los tiempos de respuesta.
5. Fortalecer los mecanismos de articulación y coordinación entre las dependencias responsables del registro, gestión y seguimiento de los trámites u OPAS, con el fin de garantizar consistencia, integridad y confiabilidad en la información reportada institucionalmente.
6. Actualizar la información publicada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y en la página web institucional, eliminando referencias a canales o mecanismos que actualmente no se encuentran habilitados, como el VUR, con el

propósito de garantizar información clara y actualizada para los ciudadanos y grupos de valor.

7. Actualizar los documentos, manuales, guías y demás soportes publicados en los canales institucionales, asegurando su alineación con los lineamientos internos vigentes de la Entidad, particularmente en materia de Gestión del Conocimiento e Innovación y del Manual de Identidad Visual institucional.
8. Establecer controles periódicos de revisión y actualización de la documentación institucional publicada en medios digitales, con el propósito de garantizar la vigencia normativa, documental y gráfica de la información suministrada a los usuarios.
9. Fortalecer las actividades de monitoreo y supervisión sobre el cumplimiento de los términos establecidos en el Reglamento del Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte, especialmente frente a la expedición de constancias de asunto no conciliable dentro de los diez (10) días establecidos normativamente.

Consultas de Acceso a la Información Pública - CAIP

Certificados de Paz y Salvo

En relación con la consulta denominada "Certificados de Estado de Cuenta y Paz y Salvo Financiero", cuyo propósito es permitir la obtención en línea del certificado de estado de cuenta y/o paz y salvo financiero a través de la página web de la Superintendencia de Transporte, se evidenció que, de acuerdo con los datos de operación registrados en la plataforma SUIT con corte al 15 de abril de 2026, reportados por la Oficina Asesora de Planeación – OAP mediante memorando No. 20264000038453 del 28 de abril de 2026, los campos correspondientes a solicitudes resueltas en línea y presencial de esta consulta no registraban valores para el primer trimestre de 2026 —se observan sin diligenciar— y se registraban cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRD recibidas (enero: 121, febrero: 148 y marzo: 179).

No obstante, esta Oficina no logró corroborar la información reportada, debido a que la Dirección Financiera no remitió los soportes, bases de datos o evidencias requeridas mediante memorando No. 2026200003628 del 23 de abril de 2026. Dicha solicitud fue reiterada posteriormente a través de correo electrónico del 4 de mayo de 2026; sin embargo, a la fecha de cierre del presente seguimiento no se recibió respuesta ni remisión de la información solicitada por parte de la dependencia.

En consecuencia, esta situación limitó el desarrollo de las actividades de verificación y validación de los datos reportados, así como la posibilidad de confirmar la trazabilidad, consistencia y suficiencia de la información relacionada con las consultas gestionadas durante el período evaluado.

Sin perjuicio de lo anterior, la Oficina de Control Interno accedió al repositorio institucional dispuesto por la Oficina Asesora de Planeación a través del enlace [Estrategia](#)

[Racionalización Trámites 2026](#), carpeta [Datos de Operación 2026](#) carpeta [1. Primer trimestre \(enero, febrero, marzo\)](#) del memorando No. 20264000038453 del 28 de abril de 2026, en cuya carpeta "C - Certificados de Estado de Cuenta y Paz y Salvo Financiero" reposa el archivo "Reporte datos de operación_Tramite_OPA2026 1er TRIMESTRE.xlsx". La hoja "REL. PYS TRAMITADOS EN LINEA" de dicho archivo registra novecientas veintiséis (926) solicitudes tramitadas durante el primer trimestre de 2026 (enero: 279, febrero: 375 y marzo: 272), y la hoja "REL. PYS TRAMITADOS EN VUR" registra veintiún (21) casos, dieciocho (18) de ellos con fechas de radicación de la vigencia 2026.

De lo anterior se evidencian dos situaciones: (i) una inconsistencia entre los datos de operación registrados en el SUIT para esta consulta —que al corte del 15 de abril de 2026 no registraban solicitudes resueltas en línea para el período evaluado— y la evidencia dispuesta en el repositorio institucional, que da cuenta de novecientas veintiséis (926) solicitudes tramitadas en línea; y (ii) el registro de casos identificados como tramitados a través del canal VUR durante la vigencia 2026, pese a que dicho canal se encuentra deshabilitado desde el 16 de agosto de 2024. Estas situaciones no pudieron ser aclaradas con la dependencia responsable, dada la falta de respuesta de la Dirección Financiera a los requerimientos efectuados por esta Oficina, y se desarrollan en la Alerta No. 4 del presente informe.

Finalmente, respecto de la información publicada en la página web institucional y en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, se evidenciaron inconsistencias y desactualización relacionadas con este trámite, toda vez que aún se referencia como canal virtual habilitado el VUR, mecanismo que fue deshabilitado por la entidad. Así mismo, se observó que el documento "Manual de Pago PSE C-Taux" continúa utilizando el logo institucional anterior, pese a la adopción de la Resolución No. 6462 de 2024. Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer los controles asociados a la actualización documental y a la revisión periódica de la información publicada en los canales institucionales, con el fin de garantizar información clara, vigente y confiable para los ciudadanos y grupos de valor.

Consulta estado de solicitud de inmovilizaciones

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación – OAP, se identificó que la consulta denominada "Consulta estado de solicitud de inmovilizaciones" corresponde a una consulta de acceso a la información pública, la cual no genera costo alguno para el ciudadano y cuyo resultado se obtiene de manera inmediata a través de un mecanismo en línea. Conforme a los datos de operación registrados en el SUIT con corte al 15 de abril de 2026, para esta consulta no se registraban solicitudes correspondientes al primer trimestre de 2026 y se registraban veinticuatro (24) PQRD recibidas.

No obstante, tal como se indicó anteriormente para los demás trámites y OPAS revisados, se evidenció que esta consulta presenta desactualización en la información publicada, particularmente en lo relacionado con las líneas y canales de atención, teniendo en cuenta

que aún se referencia el correo VUR, mecanismo que actualmente no se encuentra habilitado por la Entidad. Así mismo, se observó que los documentos asociados al trámite, como el manual correspondiente, no se encuentran ajustados a los lineamientos internos vigentes de la Superintendencia de Transporte, evidenciándose desactualización tanto en su contenido como en los elementos institucionales utilizados.

Consulta estado de solicitud de inmovilizaciones

¿Cuándo se puede realizar?	Cualquier fecha
¿A dónde ir?	Ver puntos de atención
¿Requiere pago?	No, es gratuito
¿Es totalmente en línea?	Sí, ingrese aquí Ver manual de usuario

Última actualización: 19-10-2021

Encuesta

Califique su experiencia en el acceso a trámites, servicios, programas y/o proyectos.

Descripción

Consultar el estado de la Orden de entrega de vehículos o descargar el acta de salida de vehículos automotores

☒ Para realizarlo necesita

☒ Resultado que se obtiene

Q ¿Dónde se puede hacer seguimiento a la solicitud?

	Medio	Detalle
	WEB	Sistema Nacional De Supervisión Al Transporte-vigia

Recomendaciones:

1. Actualizar la información publicada en la página web institucional y en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT relacionada con la consulta “Consulta estado de solicitud de inmovilizaciones”, con el fin de garantizar que los ciudadanos cuenten con información clara, vigente y confiable sobre los canales y mecanismos habilitados por la Entidad.
2. Fortalecer los mecanismos de articulación entre las dependencias responsables de la administración de los trámites, consultas y OPAS, con el fin de asegurar que cualquier cambio en los canales de atención o procedimientos sea actualizado oportunamente en el SUIT y en la página web institucional.

Alerta No. 1 – Limitación en el suministro de información a la Oficina de Control Interno

En desarrollo del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno a los trámites, OPAS y consultas de acceso a la información pública correspondientes al primer trimestre de 2026, se evidenció una limitación en el ejercicio de verificación y control, derivada de la falta de suministro oportuno y completo de la información requerida a la Dirección Financiera, pese a los requerimientos efectuados mediante memorando No. 2026200003628 del 23 de abril de 2026 y la reiteración realizada a través de correo electrónico del 4 de mayo de 2026.

La situación descrita impidió corroborar la información reportada respecto del trámite "Contribución Especial de Vigilancia" y de la consulta denominada "Certificados de Estado de Cuenta y Paz y Salvo Financiero", limitando la validación de la trazabilidad, consistencia, integridad y suficiencia de los datos suministrados. En consecuencia, se configura una limitación al alcance del seguimiento o auditoría, en tanto se restringe la posibilidad de verificar integralmente la gestión adelantada, validar soportes documentales, contrastar la información reportada y emitir conclusiones con plena suficiencia, confiabilidad y evidencia objetiva.

Lo anterior podría afectar el adecuado desarrollo de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno, conforme a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, especialmente en lo relacionado con la evaluación independiente y el seguimiento al Sistema de Control Interno, así como los principios de transparencia, colaboración armónica y responsabilidad administrativa que deben regir la gestión pública.

Adicionalmente, se advierte que el no suministro reiterado de la información solicitada por la Unidad u Oficina de Control Interno podrá dar lugar al inicio de las respectivas investigaciones disciplinarias por parte de la autoridad competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 151 del Decreto 403 de 2020, el cual dispone la obligación de los servidores y particulares que ejerzan funciones públicas de atender y suministrar oportunamente la información requerida para el ejercicio de las funciones de control y vigilancia.

Alerta No. 2 – Desactualización de información y documentación publicada en el SUI y página web institucional

Durante la revisión efectuada al Sistema Único de Información de Trámites – SUI y a la página web institucional, se evidenciaron inconsistencias y desactualización en la información relacionada con los trámites, OPAS y consultas evaluadas, particularmente frente a los canales de atención, manuales, reglamentos y demás documentos publicados para consulta de la ciudadanía y grupos de valor.

Entre las situaciones identificadas se encuentra la referencia al correo VUR como canal habilitado para la atención de solicitudes, pese a encontrarse deshabilitado por la Entidad,

así como la publicación de documentos que continúan utilizando versiones documentales e imagen institucional desactualizadas, contrarias a los lineamientos vigentes adoptados por la Entidad.

La situación descrita podría generar riesgos asociados a la calidad, integridad, confiabilidad, disponibilidad y acceso a la información suministrada a los ciudadanos y grupos de valor, afectando la adecuada prestación de los trámites y servicios institucionales. Así mismo, podría propiciar confusión frente a los canales oficiales de atención y generar reprocesos administrativos derivados del uso de información no vigente.

De igual forma, lo evidenciado podría constituir un eventual incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2, literal e), de la Ley 87 de 1993, el cual establece como uno de los objetivos fundamentales del Sistema de Control Interno el de “asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros”, en la medida en que la permanencia de información desactualizada o inconsistente limita la confiabilidad de los datos publicados y afecta la calidad de la información institucional puesta a disposición de los usuarios.

Adicionalmente, podrían presentarse incumplimientos frente a los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información pública previstos en la Ley 1712 de 2014, así como afectaciones al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 1081 de 2015 y en la Política de Gobierno Digital establecida mediante el Decreto 1078 de 2015, relacionadas con la actualización, disponibilidad, calidad y veracidad de la información publicada en medios electrónicos institucionales.

Alerta No. 3 – Riesgo de incumplimiento del término de atención del trámite “Orden de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados”

En la revisión efectuada al trámite denominado “Orden de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados”, se evidenció que el término de atención informado en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y en la página web institucional corresponde a ocho (8) horas. De igual forma, del análisis realizado a la información suministrada por la dependencia responsable, se identificó que un número significativo de solicitudes presenta tiempos de gestión superiores al término reportado e informado a la ciudadanía.

Adicionalmente, la base de datos remitida para el ejercicio de seguimiento no contenía información relacionada con las horas exactas de radicación y respuesta de las solicitudes, registrando únicamente fechas generales de gestión. Esta situación limitó la posibilidad de verificar de manera objetiva, precisa y trazable el cumplimiento efectivo del tiempo de atención informado en el SUIT y en los canales institucionales, así como la oportunidad en la prestación del trámite.

La situación identificada evidencia debilidades en los mecanismos de registro, control y seguimiento de la información asociada al trámite, lo que podría afectar la confiabilidad, integridad y calidad de los datos reportados por la Entidad. Así mismo, podría generar riesgos relacionados con la falta de trazabilidad en la atención de las solicitudes y dificultar la verificación del cumplimiento de los términos establecidos para la prestación del servicio.

Lo anterior podría derivar en el incumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, celeridad, economía y oportunidad administrativa previstos en el artículo 209 de la Constitución Política y desarrollados en la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, particularmente en lo relacionado con el deber de las autoridades de garantizar una atención oportuna y eficiente a los ciudadanos.

De igual forma, la situación podría afectar la confiabilidad de la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, así como el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la racionalización, transparencia y estandarización de los trámites establecidas en la Ley 962 de 2005 y el Decreto Ley 019 de 2012. En el mismo sentido, podría configurarse un eventual incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2, literal e), de la Ley 87 de 1993, el cual establece como objetivo del Sistema de Control Interno “asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros”, considerando que la ausencia de registros completos y verificables limita la validación del cumplimiento de los tiempos de atención informados a los usuarios.

Alerta No. 4 – Inconsistencia entre los datos de operación registrados en el SUIT y las evidencias del repositorio institucional para la consulta “Certificados de Estado de Cuenta y Paz y Salvo Financiero”

Producto del contraste efectuado entre los datos de operación registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y las evidencias dispuestas en el repositorio institucional administrado por la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Interno evidenció que, para la consulta “Certificados de Estado de Cuenta y Paz y Salvo Financiero”, al corte del 15 de abril de 2026 la plataforma SUIT no registraba solicitudes resueltas en línea para el primer trimestre de 2026 —los campos correspondientes se observan sin diligenciar— y reportaba cuatrocientas cuarenta y ocho (448) PQRD recibidas, mientras que el archivo “Reporte datos de operación_Tramite_OPA2026 1er TRIMESTRE.xlsx”, diligenciado bajo responsabilidad de la Dirección Financiera y dispuesto en el mismo repositorio, registra novecientas veintiséis (926) solicitudes tramitadas en línea para el mismo período. Adicionalmente, dicho archivo relaciona dieciocho (18) casos con fechas de la vigencia 2026 identificados como tramitados a través del canal VUR, pese a que este mecanismo se encuentra deshabilitado desde el 16 de agosto de 2024. Teniendo en cuenta que el cargue de los datos de operación se efectúa con periodicidad trimestral y que a la fecha de corte el primer trimestre ya había finalizado, la situación descrita sugiere una posible omisión o cargue extemporáneo de los datos de operación

de esta consulta, aspecto que no fue posible aclarar dada la falta de respuesta de la Dirección Financiera.

La situación descrita evidencia debilidades en la consistencia, calidad y confiabilidad de la información institucional reportada, y resulta contraria a los deberes de registro veraz y actualizado de la información de trámites previstos en la Ley 962 de 2005, el Decreto Ley 019 de 2012, el Decreto Ley 2106 de 2019 y la Resolución 455 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, así como a los objetivos del Sistema de Control Interno señalados en el artículo 2 de la Ley 87 de 1993, en particular la confiabilidad de la información y de sus registros.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección Financiera y a la Oficina Asesora de Planeación, en el marco de sus competencias, efectuar la conciliación de las cifras registradas en el SUIT frente a las evidencias del repositorio institucional, aclarar la naturaleza de los casos identificados como tramitados por el canal VUR durante la vigencia 2026 y adelantar los cargues y correcciones a que haya lugar en los datos de operación de la plataforma, dejando la trazabilidad correspondiente. El resultado de dicha conciliación será objeto de verificación en el seguimiento correspondiente al segundo trimestre de 2026.

7. CONCLUSIONES

- La Superintendencia de Transporte cuenta con trámites, Otros Procedimientos Administrativos – OPAS y Consultas de Acceso a la Información Pública – CAIP registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y publicados en la página web institucional, evidenciándose mecanismos de gestión, seguimiento y control por parte de las dependencias responsables.
- Durante el primer trimestre de 2026, la entidad gestionó un volumen importante de solicitudes asociadas a trámites y consultas institucionales, destacándose especialmente el trámite de “Orden de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados”, el cual concentró la mayor cantidad de actuaciones registradas.
- En términos generales, no se evidenciaron incumplimientos frente al término máximo de tres (3) meses establecido para la atención de los trámites y OPAS evaluados; no obstante, se identificaron casos con tiempos elevados de gestión que requieren seguimiento preventivo para evitar posibles vencimientos de términos.
- Se evidenciaron debilidades relacionadas con la calidad, consistencia, trazabilidad y depuración de la información registrada en algunas bases de datos institucionales, particularmente frente a errores de digitación, registros incompletos, diferencias entre reportes y ausencia de soportes documentales asociados a ciertas actuaciones.

- La revisión realizada al sistema DOZZIER permitió identificar inconsistencias en la asociación y trazabilidad documental de algunos registros relacionados con constancias de asunto no conciliable, situación que limita la verificación integral de las actuaciones adelantadas y podría afectar los procesos de seguimiento y control institucional.
- Respecto del trámite de “Orden de entrega de vehículos de transporte público terrestre automotor inmovilizados”, se evidenciaron limitaciones para verificar objetivamente el cumplimiento del término de atención de ocho (8) horas, debido a la ausencia de información relacionada con las horas exactas de radicación y respuesta en la base de datos suministrada por la dependencia responsable.
- Se evidenció desactualización de información, manuales, guías y documentos publicados tanto en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT como en la página web institucional, incluyendo referencias a canales de atención no habilitados, enlaces rotos y utilización de versiones documentales y elementos gráficos institucionales obsoletos.
- La falta de respuesta y remisión de soportes por parte de la Dirección Financiera limitó el alcance de la verificación adelantada por la Oficina de Control Interno respecto de algunos trámites y consultas, impidiendo validar integralmente la consistencia y trazabilidad de la información reportada.
- Se evidenció inconsistencia entre los datos de operación registrados en el SUIT para la consulta “Certificados de Estado de Cuenta y Paz y Salvo Financiero” — que al corte del 15 de abril de 2026 no registraban solicitudes resueltas en línea y reportaban 448 PQRD recibidas— y la evidencia dispuesta en el repositorio institucional, que registra 926 solicitudes tramitadas en línea durante el período, además de 18 casos identificados como tramitados a través del canal VUR en la vigencia 2026, pese a su deshabilitación desde agosto de 2024.
- Las situaciones identificadas evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la actualización documental, la gestión de información, el fortalecimiento de controles de calidad y la implementación de mecanismos de seguimiento y monitoreo que permitan optimizar la prestación de los servicios y fortalecer la atención a la ciudadanía.

Las situaciones identificadas evidencian la necesidad de fortalecer el modelo de gestión integral de trámites y servicios de la Entidad, particularmente en materia de calidad de información, articulación institucional, trazabilidad tecnológica y actualización permanente de contenidos publicados, con el propósito de garantizar transparencia, oportunidad y confianza ciudadana.

NOTA ADICIONAL – INFORMACIÓN ALLEGADA EN LA FECHA DE EXPEDICIÓN DEL PRESENTE INFORME

En la fecha de expedición del presente informe, la Oficina de Control Interno recibió el Memorando No. 20264000067493 del 15 de julio de 2026, aprobado y remitido el 17 de julio de 2026 por la Oficina Asesora de Planeación, mediante el cual se informó el monitoreo al cargue de datos de operación en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT correspondiente al segundo trimestre de 2026, indicando que las evidencias se encontraban disponibles a través de un enlace dispuesto en el repositorio institucional.

Al respecto, esta Oficina precisa que la información allegada corresponde a un período que excede el alcance definido para el presente seguimiento (primer trimestre de 2026).

En consecuencia, el citado memorando no fue incorporado como evidencia del presente informe. Las conclusiones aquí contenidas se sustentan exclusivamente en la evidencia efectivamente puesta a disposición y verificada por la Oficina de Control Interno durante la ejecución del seguimiento.


Firmado
digitalmente por
Sandra Lucía López
Pedreros**Sandra Lucía López Pedreros**
Jefe Oficina de Control Interno
Danna Melisa Sierra Neira
Auditor - contratista

Elaboró y Verificó: Danna Melisa Sierra Neira – Contratista OCI
Revisó: Sandra Lucía López Pedreros – Jefe Oficina de Control Interno.