

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025 -2026

Preguntas y Respuestas

Este documento recopila las preguntas y respuestas sobre la gestión institucional abordadas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025-2026 de la Superintendencia de Transporte.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC del Departamento Administrativo de la Función Pública, la Superintendencia de Transporte presenta el informe que recopila y responde las preguntas formuladas por la ciudadanía y los grupos de valor referentes a los temas abordados durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el 10 de julio del 2026.

Las inquietudes fueron recibidas mediante el código QR habilitado a nivel nacional, el cual fue divulgado e informado de manera permanente a lo largo de la jornada como el medio oficial para la recepción de preguntas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Este documento consolida las respuestas emitidas por la Entidad dentro de los plazos establecidos por el MURC, reafirmando el compromiso institucional con la transparencia, el acceso a la información, la participación incidente y el fortalecimiento del control social.

La Superintendencia de Transporte agradece la participación de la ciudadanía y de los actores del sector transporte en este ejercicio de diálogo público, el cual contribuye al mejoramiento continuo de la gestión y a la construcción de confianza en la administración pública.

Pregunta Número 1

Tipo de Participante: Ciudadana / Ciudadano

Nombres y Apellidos: Lucia Bohorquez

Ciudad: Bogotá

Desde la protección al usuario, ¿Como se articula la Supertransporte con la Agencia Nacional de Seguridad Vial?

Respuesta:

Para atender la pregunta, es importante en primer lugar delimitar las competencias que tiene la Agencia Nacional de Seguridad Vial, sobre todo en temas de prevención y la garantía de la seguridad vial de las y los peatones en todo el país. La Superintendencia de Transporte, desde la protección a los usuarios, se articula con dicha agencia desde la promoción de los derechos. En particular, se adelantó una acción dirigida a niñas y niños, mediante la cartilla para colorear, de derechos y responsabilidades de los niños y niñas en el sistema de transporte, que contiene sus derechos y deberes en el sector transporte, que fue difundida a nivel nacional.

Además, se incluyó dentro de esta estrategia como público objetivo, los “patrulleritos” en Guatapé, espacio de participación en donde la prioridad fue la seguridad vial. Sin embargo, se reitera que las funciones de esta autoridad van enfocadas a la difusión, promoción y prevención.

Pregunta Número 2

Tipo de Participante: Ciudadana / Ciudadano

Nombres y Apellidos: Álvaro Restrepo

Ciudad: Pereira

¿Qué tipo de vigilancia se les hace a las aerolíneas desde la Superintendencia?

Respuesta:

La vigilancia ejercida por esta Superintendencia de Transporte tiene dos componentes, uno subjetivo y otro objetivo.

El componente subjetivo comprende aspectos financieros, administrativos y societarios, cuya inspección, vigilancia y control, se encuentra a cargo de la Delegatura de Concesiones e Infraestructura.

Dentro de la supervisión en aspectos subjetivos de las Empresas de Transporte Aéreo (ETA) se incorpora una evaluación orientada a verificar el cumplimiento normativo, societario, contable, financiero y administrativo, así como la solidez del gobierno corporativo, la gestión de los riesgos empresariales, la sostenibilidad y la continuidad del negocio. Este proceso permite identificar oportunamente riesgos que puedan comprometer la adecuada prestación del servicio, la estabilidad de la organización o los derechos de los usuarios,

proporcionando información para la adopción de medidas de promoción y prevención, vigilancia, inspección o control, conforme al enfoque de supervisión preventiva y basada en riesgos de la Superintendencia de Transporte, esto se realiza con:

1. Recepción y evaluación de información anualizada de tipo societario, contable, financiera y legal.
2. Recepción y evaluación de información anualizada de Modelo de Negocios Especiales a aquellas empresas de transporte aéreo regular de pasajeros respecto de mecanismos de control del Gobierno Corporativo, Continuidad del Negocio, Riesgos Empresariales, Sostenibilidad Empresarial y Resiliencia Organizacional.
3. Recepción y evaluación de información de periodos intermedios - trimestral-, que comprende: Seguimiento al comportamiento de los indicadores sensibilidad calculados con base en el recaudo por venta anticipada de tiquetes versus liquidez y solidez.

Por otro lado, frente al componente objetivo, la inspección, vigilancia y control le corresponde a la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte. El alcance de esta vigilancia objetiva abarca la etapa precontractual, contractual y post contractual del contrato de transporte y la prestación del servicio.

Mediante la expedición del Plan Nacional de Desarrollo, la Ley 1955 de 2019, en especial el artículo 109, el legislador determinó que la Superintendencia de Transporte sería la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 109. PROTECCIÓN DE USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO. La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.

PARÁGRAFO. Los cargos y recursos de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil para la protección de usuarios del modo de transporte aéreo

serán trasladados a la Superintendencia de Transporte. En todo caso, el Gobierno nacional garantizará que la Superintendencia de Transporte cuente con el presupuesto necesario para la protección de los usuarios del sector.” (Subrayado fuera de texto)

El ejercicio de las facultades administrativas en el entorno de la protección a los usuarios y las usuarias, que le corresponde a la Superintendencia de Transporte, la faculta para defender a nivel general sus derechos, partiendo del cumplimiento de la normatividad y la imposición de sanciones u órdenes administrativas, como medios de control cuando así corresponda, por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo; excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil, cuya competencia corresponde a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

Dicho de otra manera, desde esta Autoridad no se resuelven casos particulares, pues lo realizado es una evaluación de la denuncia o queja del usuario y la verificación de si, con la actuación de la aerolínea, se cumplió o incumplió la normatividad. Para con ello, después de surtidas las averiguaciones preliminares respectivas y después del procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente, se pueda llegar a imponer una sanción, de ser el caso.

Esta entidad no es competente para el manejo de asuntos regulatorios, tema que corresponde a la UAE de Aeronáutica Civil. En el caso de la resolución de controversias en derecho del consumo, esta se tramita mediante la acción jurisdiccional de protección al consumidor, la cual se surte ante los Honorables Jueces de la República o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en sede de funciones jurisdiccionales.

Por lo anterior, esta entidad no puede tramitar o resolver las demandas sobre intereses patrimoniales, particulares y concretos; así como tampoco puede dar respuestas favorables o desfavorables a dichos intereses, por no hacer parte de sus competencias y por tratarse de funciones jurisdiccionales reservadas por ministerio de la Constitución y la Ley.

En todo caso, la Superintendencia de Transporte será encargada de supervisar, por vía administrativa, que se cumplan las disposiciones legales en materia de protección a los usuarios del transporte aéreo, así como de realizar programas de prevención y promoción, investigar y sancionar los incumplimientos al régimen vigente.

Pregunta Número 3

Tipo de Participante: Entidad del Sector Transporte

Nombres y Apellidos: Jan Paul González Campo

Ciudad: Barranquilla

¿Que se está haciendo para aquellos generadores de carga que no están interesados en tener usuario y contraseña del RNDC porque supuestamente no les aplica si no lo usan y que están haciendo con esas empresas de transporte que venden manifiesto y de alguna forma evitan pagar SICE TAC?

Respuesta:

¿Que se está haciendo para aquellos generadores de carga que no están interesados en tener usuario y contraseña del RNDC porque supuestamente no les aplica si no lo usan y que están haciendo con esas empresas de transporte que venden manifiesto y de alguna forma evitan pagar SICE TAC?

Inicialmente el régimen de relaciones económicas se encuentra debidamente regulado por el Decreto 1079 de 2015, Ley 81 de 1988 y demás normas que señalan la intervención del mercado para este tipo de servicios.

De tal forma que la relación económica señalada entre el generador de carga y el transportador se basa en la contratación del transporte y se guía por la remesa de transporte terrestre automotor de carga, la cual solo puede ser generada mediante el registro nacional de despachos de carga RNDC, siendo así como el generador que no consiga usuarios de RNDC, simplemente no podrá contratar este tipo de servicio.

Por otro lado, respecto de las empresas de transporte terrestre automotor de carga, cuando emiten el manifiesto carga, las mismas realizan una vinculación transitoria y se comprometen al pago del valor a pagar, de tal resorte que los manifiestos prestan mérito ejecutivo, para fijar ese valor a pagar en el sistema RNDC se debe realizar de acuerdo a la parametrización del SICETAC, de tal suerte que siempre que se emita un manifiesto de carga el mismo debe corresponder a la realidad operativa o de lo contrario la Superintendencia de Transporte procederá a sancionar por pagarse debajo de los costos eficientes.

Pregunta Número 4

Tipo de Participante: Ciudadana / Ciudadano

Nombres y Apellidos: @ClaudiaEdithAsprillaNeuta1639

Chat: YoutubeLive

¿Como van a hacer los avances tecnológicos en las terminales portuarias para los procesos de competitividad y eficiencia?

Respuesta:

Los avances tecnológicos son decisiones privadas de los terminales portuarios que realizan para optimizar la prestación del servicio y la infraestructura, mejorar el Cord de su negocio, ser competitivos a nivel internacional, y cumplir las normas vigentes en términos de eficiencia, eficacia, oportunidad, calidad de servicio, y en temas específicos como los Sistemas de Inspección no intrusivos.

Es importante precisar que las inversiones en los Terminales Portuarios son inversiones 100% privadas, dependen de su flujo de cada una, y las mismas son aprobadas previamente por las entidades concedentes.

Revisó: Oficina Asesora de Planeación

22 de julio 2026