SuperTransporte

1º BOLETÍN DE RESULTADOS

Programa de prevención ante la reclamación

DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

I. INTRODUCCIÓN

En ejercicio de las competencias asignadas a la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, desde el año 2019 se han desarrollado programas de prevención orientados a la protección del interés general de los usuarios. Estas iniciativas se han enfocado en diversas temáticas estratégicas identificadas como áreas prioritarias de mejora para los empresarios, tales como la información pública de precios, la información mínima en comercios electrónicos, el transporte de menores de edad, el manejo de equipajes, el transporte de mascotas, entre otros.

Durante este acompañamiento, la mayoría de las empresas del sector transporte han mostrado receptividad y han implementado las recomendaciones de la Superintendencia de Transporte, generando avances significativos en la prestación del servicio público de transporte.

Como resultado de este seguimiento, y una vez ejecutadas las acciones generalizadas en los diferentes modos de transporte, la Dirección decidió evolucionar de medidas de prevención universales hacia un esquema de seguimiento individual y personalizado. En este nuevo enfoque, el registro de peticiones o quejas radicadas ante la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios se constituyó en el principal insumo para orientar dicho seguimiento.

Además, se utilizaron fuentes abiertas como las páginas web de las empresas de transporte, la herramienta colaborativa Usuario Avisa, que recibe alertas ciudadanas y la información aportada por el Grupo de Regionales, entre otros insumos complementarios.

El objetivo de esta estrategia, de la cual ya estamos obteniendo los primeros resultados, es disminuir los índices de reclamación mediante el seguimiento y acompañamiento a las empresas de transporte e intermediarios por parte de la Dirección.

En consecuencia, los índices y motivos de reclamación analizados en el presente boletín corresponden a las PQRDS radicadas por la comunidad usuaria durante los años 2024 y 2025, así como a los resultados de los procesos adelantados con los empresarios en el año 2025.

II. UNIVERSO DE EMPRESAS DEL PROGRAMA

Está conformado por **142 compañías de diversos modos y modalidades de transporte,** las cuales ingresaron debido a las quejas y denuncias presentadas por sus usuarios y usuarias.

MODO TERRESTRE

Empresas de pasajeros por carretera	83 Cantidad
Organismos de apoyo al tránsito	4 Cantidad

MODO AÉREO

Aerolíneas	27 Cantidad
Infraestructura aérea	1 Cantidad

AGENCIAS DE VIAJE E INTERMEDIARIOS

Agencias	8 Cantidad
Intermediarios	2 Cantidad

TRANSPORTE DE MERCANCÍAS

Empresas de transporte de cosas	16 Cantidad

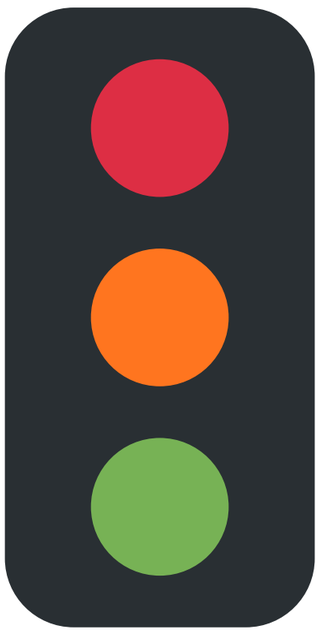
TRANSPORTE FLUVIAL

Empresas de transporte de pasajeros	1 Cantidad

TOTAL: 142

SuperTransporte

III.TEMÁTICAS O MOTIVOS QUE HAN HECHO PARTE DEL PROGRAMA



Semáforo de protección a los usuarios(as)

Herramienta que mide la importancia de los motivos denunciados por la ciudadanía. Permite identificar prioridades y orientar acciones preventivas para mejorar la calidad del servicio público de transporte. La clasificación es la siguiente:

Nivel crítico

Situaciones reportadas con mayor frecuencia en las reclamaciones. Requieren atención inmediata por su alto impacto en los usuarios.

Nivel intermedio

Motivos con menos denuncias, pero que podrían convertirse en críticos si no se corrigen a tiempo. Permiten hacer ajustes oportunos para evitar su escalamiento.

Nivel de bajo riesgo

Situaciones de baja frecuencia, pero que necesitan vigilancia constante para evitar que evolucionen hacia niveles de mayor riesgo.

3.1. Transporte Terrestre

Esta información ilustra los motivos de reclamación de **83 empresas de transporte terrestre** y **4 organismos de apoyo al tránsito.**

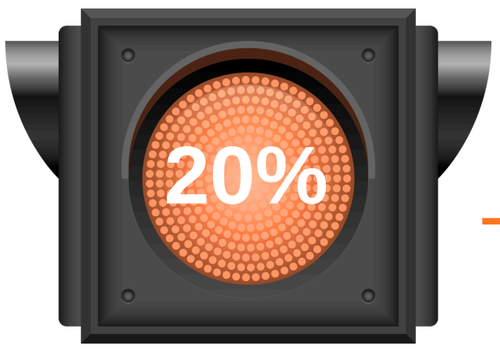
SEMÁFORO DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS(AS)

Nivel crítico | Nivel intermedio | Nivel de bajo riesgo

Nivel crítico

- **Maltrato al usuario**: situaciones de irrespeto, trato inadecuado o atención desconsiderada por parte del personal.
- **Problemas con el transporte de equipaje:** falta de información clara y fallas en los protocolos de entrega, registro o manejo.
- **Inconsistencias en los tiquetes de viaje:** errores en su expedición e información incompleta.
- **Información insuficiente sobre los servicios.**
- **Incumplimiento de horarios y rutas:** retrasos, cancelaciones o modificaciones no informadas oportunamente.
- **Falta de información pública de precios:** ausencia, desactualización o poca visibilidad de tarifas y costos.
- **Incumplimiento de las condiciones del servicio:** la empresa no presta el servicio en los términos ofrecidos al usuario.
- **Deficiencias en la atención al usuario y en los canales disponibles:** dificultades para comunicarse, falta de respuesta o canales insuficientes para gestionar solicitudes y reclamos.

Nivel intermedio



- **Reembolsos:** demoras o dificultades en la devolución de dinero.
- **Indemnización por pérdida de equipaje:** falta de reconocimiento de la pérdida o indemnizaciones tardías o incompletas.
- **Mantenimiento de vehículos:** fallas o deficiencias técnicas que afectan el servicio.
- **Contenido del tiquete:** información incompleta.

SuperTransporte

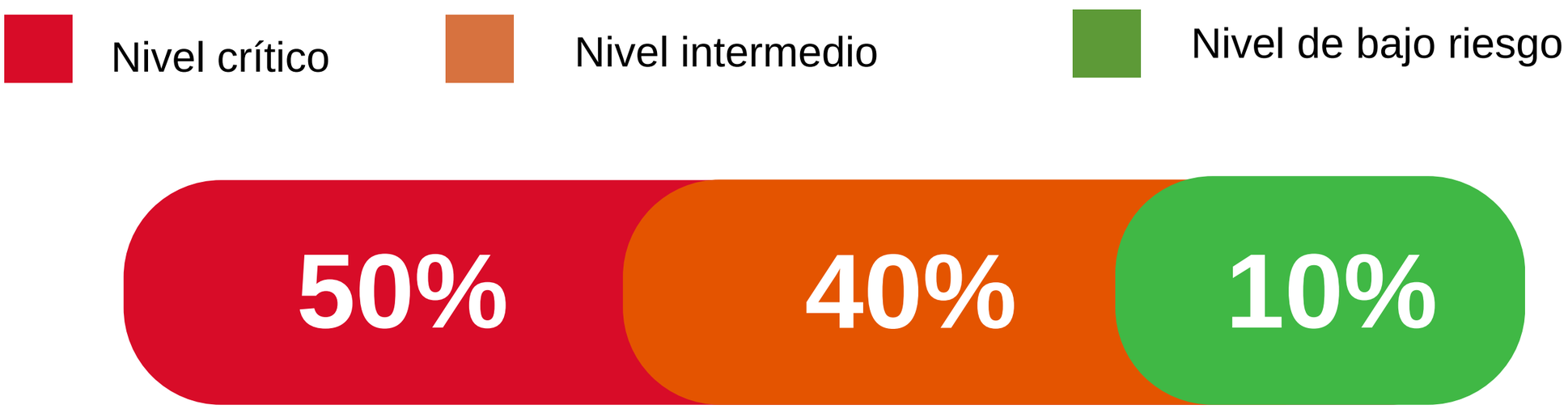
Nivel de bajo riesgo

- **Violación del derecho a la reclamación:** ausencia de respuesta, respuestas incompletas o tardías, falta de solución de fondo y dificultades para radicar solicitudes en los canales disponibles.
- **Incumplimiento de reglas para el transporte de menores.**
- **Incumplimiento de la reglamentación para el transporte de mascotas.**

3.2. Transporte aéreo

Esta información pertenece a los motivos de reclamación de **28 aerolíneas** y **1 infraestructura aérea** con operación en Colombia.

SEMÁFORO DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS(AS)



Nivel crítico

- **Reembolsos:** incumplimiento de reglas, demoras en las devoluciones e inconsistencias en la información, términos y porcentajes de reembolso.
- **Equipaje:** tratamiento de las pérdidas, averías, saqueos y cobros indebidos.
- **Omisión de compensaciones establecidas para los usuarios.**

Nivel intermedio

- **Cambios en la reserva sin previo aviso.**
- **Maltrato al usuario:** situaciones de irrespeto, trato inadecuado o atención desconsiderada por parte del personal.
- **Violación del derecho a la reclamación:** ausencia de respuesta, respuestas incompletas o tardías, falta de solución de fondo y dificultades para radicar solicitudes en los canales disponibles.

Nivel de bajo riesgo

- **Errores en la expedición de tiquetes:** corrección tardía o inadecuada.
- **Promociones y ofertas incumplidas.**
- **Irrespeto de la reserva:** no garantizar las condiciones previamente acordadas.
- **Fallas en los sistemas de atención al usuario:** incumplimiento en los tiempos y disponibilidad del servicio, uso inadecuado del canal frente a su finalidad, o atención prestada por personal sin la capacitación exigida.

3.3. Transporte de mercancías

SEMÁFORO DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS(AS)

De este grupo hacen parte **16 empresas** de transporte de cosas.

Nivel crítico | Nivel intermedio | Nivel de bajo riesgo

Nivel crítico

- **Entrega de mercancía en mal estado:** incumplimiento del deber de entregar los envíos en las condiciones recibidas.
- **Pérdida de mercancía sin indemnización:** ausencia de reconocimiento o negativa a responder por la pérdida.
- **Incumplimiento de términos de entrega:** retrasos frente a los plazos establecidos.

Nivel intermedio

- **Notificación deficiente del estado del envío:** comunicación tardía o incorrecta al destinatario.
- **Pérdida, avería, retraso o entrega incorrecta de la mercancía.**

Nivel de bajo riesgo

- **Incumplimientos relacionados con la Información pública de precios.**
- **Ineficiencia de canales PQRD.**
- **Ausencia de instrumentos de medición objetiva.**

3.4. Agencias de viaje o intermediarios

Los datos relacionados a continuación corresponden a **7 empresas** y **2 intermediarios** que hacen parte del programa.

SEMÁFORO DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS(AS)

Nivel crítico

- **Reembolsos**: incumplimiento de reglas de la responsabilidad solidaria, demoras en las devoluciones e inconsistencias en la información, términos y porcentajes de reembolso.

Nivel de bajo riesgo

- **Violación del derecho a la reclamación:** ausencia de respuesta, respuestas incompletas o tardías, falta de solución de fondo y dificultades para radicar solicitudes en los canales disponibles.
- **Gestión de reservas:** el intermediario no realiza los trámites que le corresponden, como gestionar cambios, reembolsos u otras solicitudes del usuario.

3.5. Transporte fluvial

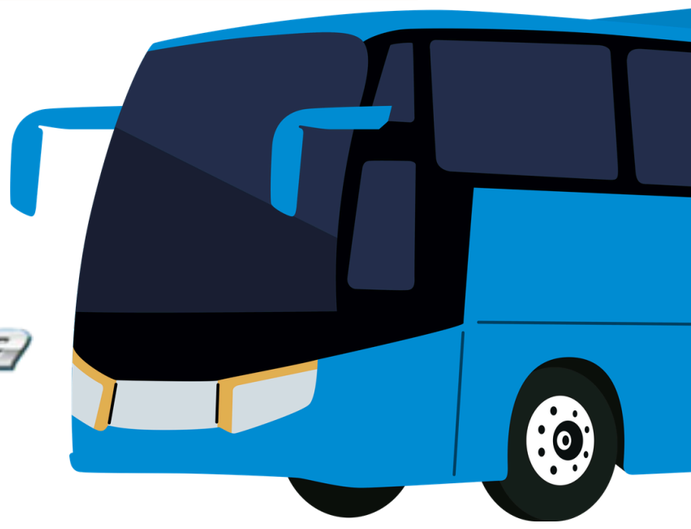
En esta oportunidad solo hemos tenido **1 empresa** en la que se evidenció deficiencia en los mecanismos de información hacia el usuario.

IV. EMPRESAS QUE SURTIERON EL PROCESO PREVENTIVO DE MANERA EXITOSA

- **AEROPUERTO BENITO SALAS DE NEIVA**

SuperTransporte

IV. EMPRESAS QUE SURTIERON EL PROCESO PREVENTIVO DE MANERA EXITOSA



autofusa S.A.

servientrega

Coop. Trans. Tequendama

PATRIOTAS

torcoroma

FLOTA SANTA FE LTDA

FLOTA BOYACA

COOPETRANSA

Sotraurabá
Acercando sueños

SOTRACOR
Sociedad Transportadora de Córdoba

COOTRANSFOMEQUE LTDA

COOTRANSMELGAR

TRANSPORTES JERICÓ- PUEBLORICO-TARSO-S.A.S

TAX LA FERIA

TRANSPURIFICACION S.A.

Transipiales S. A.
Pasajeros, Especial, Carga & Servicentro

COOTRANSBET

ORGANIZACIÓN TRANSSANDER
Fundada en 1972

COOPTMOTILON LTDA

cotraSangil

COTRANAL
Marcando la Ruta del Progreso

FLOTA LA MACARENA S.A.

COFLONORTE LTDA.

RAPIDO OCHOA
TRANSPORTES RAPIDO OCHOA S.A.

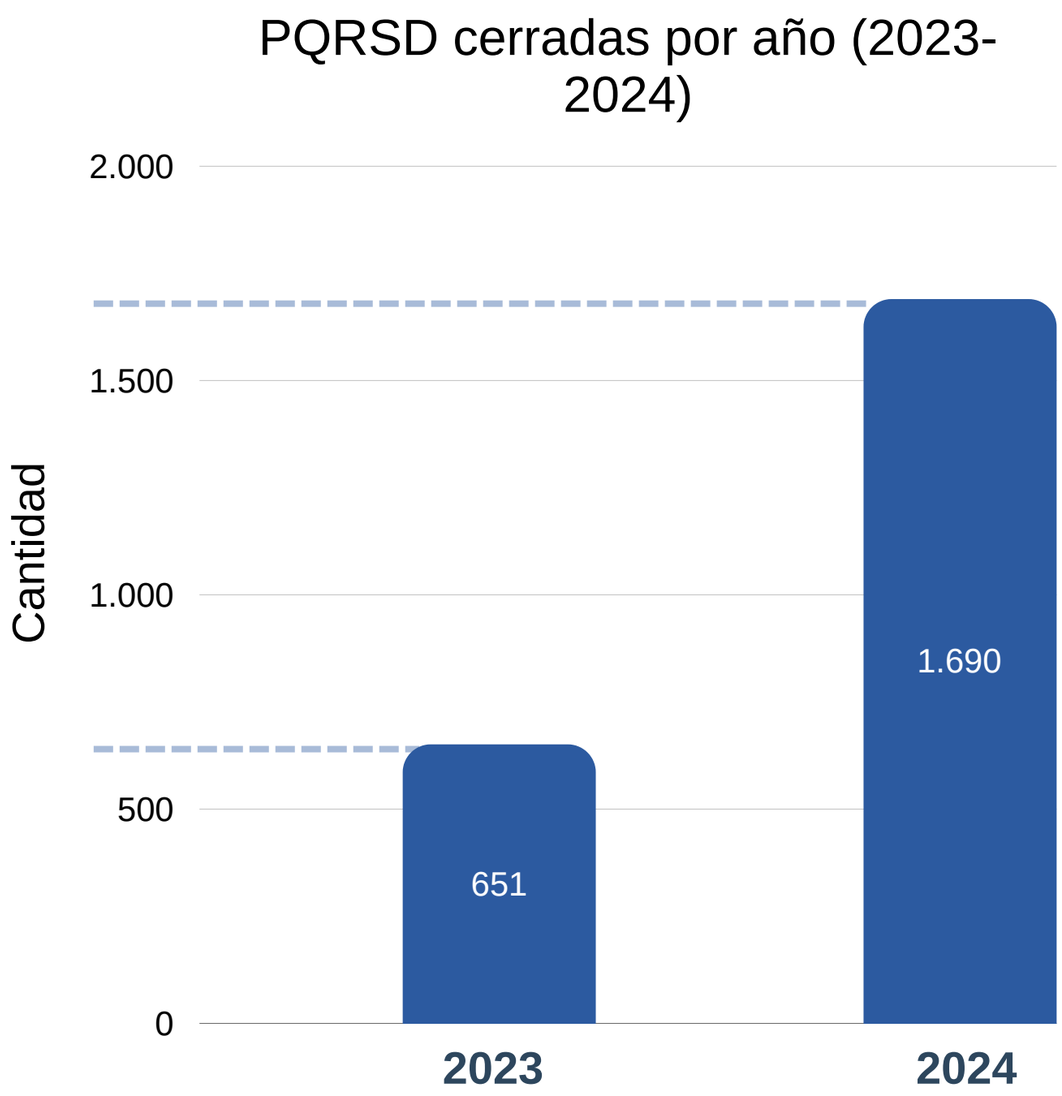
ALIANZA
tu línea de Confianza

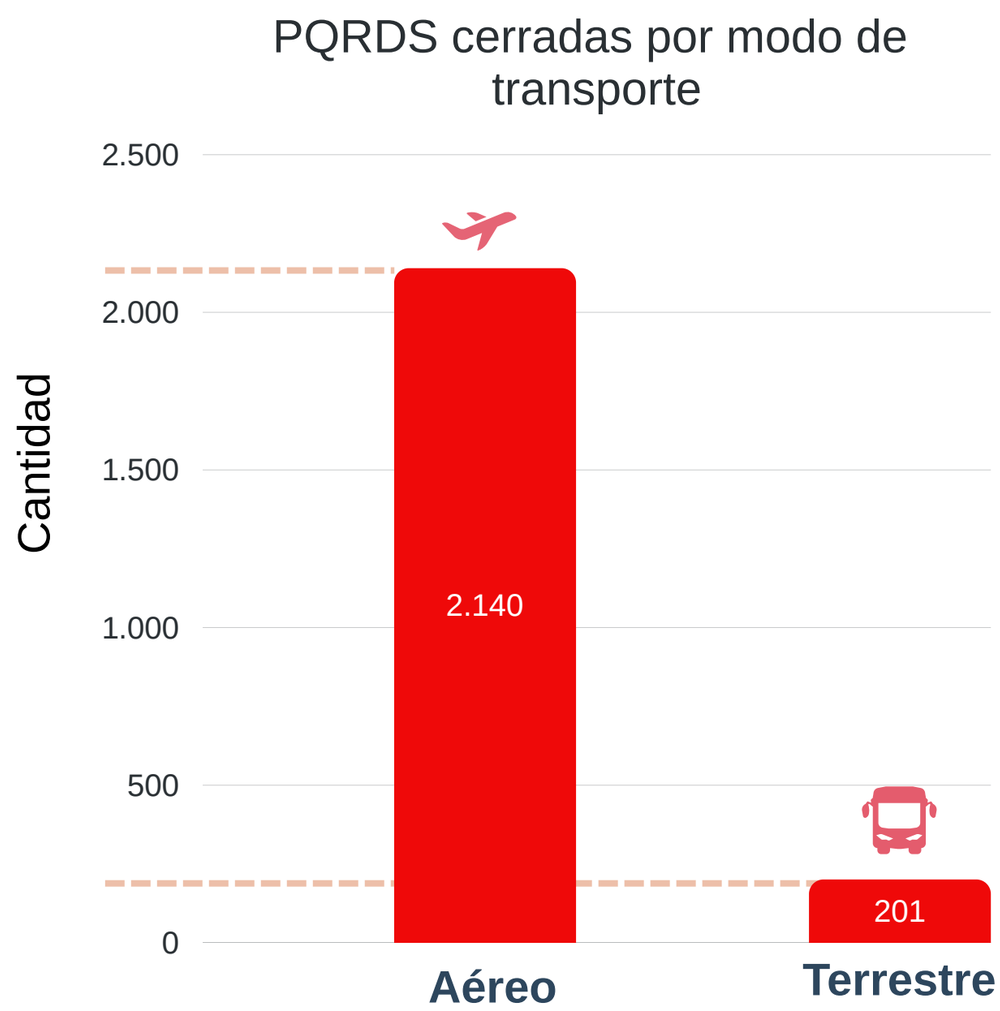
SuperTransporte

IV. EMPRESAS QUE SURTIERON EL PROCESO PREVENTIVO DE MANERA EXITOSA

- TRANSPACK
- SERVICARIBE EXPRESS S.A.

V. IMPACTO EN LOS ÍNDICES DE RECLAMACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS





La competencia de la Superintendencia de Transporte en materia de protección a la comunidad usuaria se orienta a salvaguardar el interés general; es decir, prevenir que las conductas denunciadas se repitan y lleguen a afectar a otras personas que utilizan el servicio de transporte. Asimismo, cuando corresponde y después de surtirse una investigación, las sanciones emitidas por la Entidad tienen naturaleza administrativa y están dirigidas a ejercer prevención especial al sujeto vigilado.

En este sentido, es grato informar que, gracias a la adopción de las medidas preventivas y de promoción implementadas por las empresas, se logró el cierre de 2.341 PQRDS: 651 correspondientes al año 2023 y 1.690 al año 2024.

Del total de PQRDS archivadas, 2.140 pertenecen al modo aéreo y 201 al modo terrestre, evidenciando un avance significativo en la atención y mejora de los procesos por parte de las empresas vinculadas al programa.

VI. RECONOCIMIENTOS ESPECIALES

De acuerdo con las temáticas definidas para cada una de las empresas vinculadas al programa, se emitieron diferentes solicitudes orientadas a la implementación de acciones de mejora. Estas fueron atendidas de manera libre y voluntaria por las empresas, las cuales determinaron, según sus criterios internos, los aspectos en los que podían fortalecer sus procesos.

Por lo anterior, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios, en nombre de la Superintendencia de Transporte, otorga un reconocimiento especial a las empresas que no solo cumplieron, sino que trascendieron las solicitudes realizadas, así:

TRANSPORTE TERRESTRE

autofusa S.A.

- Modificó el tiquete de transporte dado a la comunidad usuaria con el espacio de "declarar el equipaje" con cantidad, descripción y valor según el caso en concreto.
- Eliminó cláusulas abusivas en el transporte de equipaje adaptándolo a la normatividad aplicable.

TRANSPORTE AÉREO

IBERIA

- Implementación de formularios que permitió agilizar de manera significativa los procesos de reembolso.
- Habilitación en la página web de un acceso directo para agencias de viaje, destinado a gestionar de forma oportuna las diferentes incidencias que pueden presentarse con los usuarios(as).

AGENCIAS DE VIAJE E INTERMEDIARIOS

ATRAPALO.COM

- Implementó nuevos canales de comunicación para facilitar la atención a la comunidad usuaria, incorporando un Centro de Ayuda, la opción “Contáctanos”, líneas telefónicas gratuitas, servicio de WhatsApp y correo electrónico.

SuperTransporte

TRANSPORTE DE MERCANCÍAS

servientrega

- Fortaleció el procedimiento de entrega de mercancías mediante la implementación de la herramienta Green Mobile, que permite realizar seguimiento en tiempo real de los envíos y mejora la capacidad de monitoreo y la trazabilidad de los procesos logísticos.

- Participó en el programa de formación ofrecido por la Superintendencia de Transporte, fortaleciendo conocimientos sobre derechos y deberes de la comunidad usuaria, atención al usuario(a) y enfoque de género en el transporte, con más de 30 personas beneficiadas.

ORGANISMOS DE APOYO AL TRÁNSITO

CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA A CONDUCIR

- Implementaron capacitaciones y retroalimentaciones trimestrales dirigidas a los instructores.

- Publicaron en sus instalaciones los términos y condiciones del proceso formativo, así como los canales de atención telefónicos y virtuales disponibles para los estudiantes.

Asimismo, se destaca la disposición y el compromiso demostrados por estas empresas en el desarrollo del programa, orientado al beneficio de la comunidad usuaria y a la garantía de una adecuada prestación del servicio público de transporte. Estos avances reafirman la importancia del acompañamiento permanente de la autoridad a los sujetos vigilados, mediante acciones dirigidas al fortalecimiento oportuno de sus procesos y a la mitigación de los riesgos que puedan generar situaciones adversas.

BOLETÍN °1 2026

DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

SuperTransporte