

Bogotá D.C, 14 octubre 2026



20266400788751

14 octubre 2026

Señor
Maximiliano Pablo Casal Castiglioni
Representante Legal
Nowports Colombia Sas
Calle 99 #10 - 57
legal.colombia@nowports.com
Bogota Dc, Bogota (distrito Capital)

Asunto: Respuesta a radicado no. 20265341043182 del 18 de septiembre de 2026.

?Cordial saludo señor CASAL CASTIGLIONI,

En atención a la comunicación presentada por **NOWPORTS COLOMBIA S.A.S.** el 18 de septiembre de 2026, mediante la cual solicita la ampliación del término concedido para atender el requerimiento de información efectuado por esta Dirección mediante el radicado No. 20266400354151 del 15 de septiembre de 2026, relacionado con la operación logística correspondiente al embarque identificado con conocimiento de embarque BL MXRR2411NM e ID 1124124-F1, esta Dirección se permite dar respuesta en los siguientes términos:

1. ANTECEDENTES

En ejercicio de las facultades previstas en el numeral 1 del artículo 16 del Decreto 2409 de 2018^[1], la Dirección de Investigaciones de Puertos de la Superintendencia de Transporte (en adelante, la Dirección), mediante radicado No. 20255340140472 del 17 de enero de 2025, tuvo conocimiento de la petición presentada por **MAKROCENTER S.A.S.**, relacionada con presuntos incumplimientos en los tiempos de embarque, sucesivas reprogramaciones y falta de información clara respecto de la operación logística correspondiente a la carga identificada con conocimiento de embarque BL MXRR2411NM e ID 1124124-F1, en la cual se señaló la participación de **NOWPORTS COLOMBIA S.A.S.**

De acuerdo con lo expuesto por la parte quejosa, el desarrollo de la operación logística estuvo acompañado de distintas modificaciones en las fechas inicialmente previstas para el transporte y arribo de la mercancía, conforme a la siguiente secuencia cronológica:

1.1. Confirmación de la reserva y primeras modificaciones del itinerario

El 5 de noviembre de 2024, **NOWPORTS COLOMBIA S.A.S.** habría confirmado la reserva del embarque, informando como fecha estimada de zarpe el 23 de noviembre de 2024 y como fecha prevista de arribo a Cartagena el 6 de diciembre de 2024.

Posteriormente, el 21 de noviembre de 2024, se habría comunicado a **MAKROCENTER S.A.S.** que el contenedor había ingresado a puerto y que la fecha estimada de salida había sido modificada para el 1 de diciembre de 2024.

Asimismo, el 26 de noviembre de 2024, según lo señalado por la peticionaria, **NOWPORTS** informó una nueva reprogramación atribuida a congestión en puertos anteriores, estableciendo como nueva fecha estimada de salida el 7 de diciembre de 2024.

Más adelante, el 11 de diciembre de 2024, se habría comunicado una nueva modificación en el itinerario, fijándose como fecha estimada de arribo a Cartagena el 26 de diciembre de 2024.

1.2. Tránsito del contenedor por Kingston, Jamaica, y nuevas reprogramaciones

De acuerdo con la petición, el 17 de diciembre de 2024 se informó que la carga había llegado a Kingston, Jamaica, y que la nueva fecha estimada de arribo a Cartagena sería el 2 de enero de 2025.

Posteriormente, el 2 de enero de 2025, **NOWPORTS** habría actualizado nuevamente el estado del embarque, indicando que el contenedor había llegado a Kingston el 1 de enero de 2025 y que su salida hacia Cartagena estaba prevista para el 7 de enero de 2025.

Sobre este particular, **MAKROCENTER S.A.S.** manifestó que no había sido informada previamente de que el contenedor sería desviado o descargado en Kingston, Jamaica, circunstancia que, según su apreciación, no se encontraba contemplada en el contrato ni en el itinerario inicialmente previsto.

Adicionalmente, la peticionaria señaló que la última comunicación recibida indicaba que el contenedor saldría hacia Cartagena el 15 de enero de 2025. Sin embargo, posteriormente se le habría informado que la motonave no recogió el contenedor en la fecha prevista y que su recogida sería reprogramada para el 21 de enero de 2025.

En ese contexto, **MAKROCENTER S.A.S.** expresó su preocupación por las sucesivas modificaciones del itinerario y por la permanencia del contenedor en Kingston, Jamaica, manifestando que tales circunstancias estaban ocasionando dificultades en el desarrollo de su operación logística y afectaciones a su programación comercial.

1.3. Requerimiento de información efectuado por esta Dirección

Con fundamento en los hechos puestos en conocimiento de esta Autoridad, y con el propósito de esclarecer las circunstancias relacionadas con la operación logística descrita, esta Dirección, mediante radicado No. 20266400354151 del 15 de septiembre de 2026, requirió a **NOWPORTS COLOMBIA S.A.S.** para que suministrara información y documentación relacionada con los siguientes aspectos:

1. La cronología completa de la operación logística correspondiente al embarque identificado con BL MXRR2411NM e ID 1124124-F1.
2. Las razones operativas, logísticas, comerciales o documentales que dieron lugar a las reprogramaciones informadas al usuario.
3. Las causas del desvío o permanencia del contenedor en Kingston, Jamaica, así como la identificación de quienes adoptaron las decisiones operacionales correspondientes.
4. El itinerario inicialmente previsto para la carga y las razones de las eventuales modificaciones introducidas.
5. El estado actual o final del contenedor y de la mercancía, incluidas las fechas efectivas o estimadas de salida, arribo y entrega.
6. Las reclamaciones, solicitudes de verificación o gestiones adelantadas ante la naviera o los terceros responsables.
7. Los documentos y soportes relacionados con la operación logística, incluidos el conocimiento de embarque, la reserva, la trazabilidad del contenedor y las comunicaciones de reprogramación.
8. La identificación de los terceros intervinientes en la cadena logística a quienes eventualmente pudieran atribuirse las novedades reportadas.

Para atender dicho requerimiento, esta Dirección concedió un término de tres (3) días hábiles, contados a partir del recibo de la comunicación, indicando que la información debía allegarse a través de los canales oficiales de radicación de la Superintendencia de Transporte.

1.4. Solicitud de ampliación del término presentada por NOWPORTS COLOMBIA S.A.S.

Mediante radicado No. 20265341043182 del 18 de septiembre de 2026, **NOWPORTS COLOMBIA S.A.S.**, a través de su representante legal, señor MAXIMILIANO PABLO CASAL CASTIGLIONI, solicitó la ampliación del plazo inicialmente concedido para atender el requerimiento de información.

En su escrito, la sociedad manifestó haber recibido la solicitud de información el 15 de septiembre de 2026 e indicó que se encontraban en curso gestiones internas encaminadas a obtener el material requerido.

No obstante, la petición fue presentada el 18 de septiembre de 2026, fecha en la que vencía el término de tres (3) días hábiles concedido por esta Dirección, sin que en dicha comunicación se precisaran las circunstancias específicas que impedían atender oportunamente el requerimiento, los documentos cuya obtención se encontraba pendiente ni el tiempo adicional concretamente solicitado.

En consecuencia, corresponde a esta Dirección analizar la solicitud presentada, atendiendo a las circunstancias expuestas por la sociedad, la

naturaleza de la información requerida y la necesidad de esclarecer los hechos objeto de verificación.

2. CONSIDERACIONES DE LA DIRECCIÓN

2.1. Sobre las facultades de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte

En primer lugar, es pertinente señalar que la Superintendencia de Transporte, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, se encuentra facultada para adelantar las actuaciones necesarias tendientes a verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a los sujetos sometidos a su supervisión.

En particular, el numeral 1 del artículo 16 del Decreto 2409 de 2018 atribuye a la Dirección de Investigaciones de Puertos la facultad de realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas, con observancia de las formalidades previstas en la ley, con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete.

En ese contexto, los requerimientos de información constituyen instrumentos necesarios para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, en la medida en que permiten recaudar elementos objetivos para esclarecer los hechos puestos en conocimiento de esta Autoridad y determinar la procedencia de las actuaciones administrativas a que haya lugar.

Así las cosas, la información solicitada mediante el radicado No. 20266400354151 del 15 de septiembre de 2026 tiene por finalidad esclarecer las circunstancias relacionadas con la operación logística identificada con BL MXRR2411NM e ID 1124124-F1, particularmente las sucesivas reprogramaciones del embarque, las modificaciones del itinerario inicialmente previsto, la permanencia del contenedor en Kingston, Jamaica, y la participación de los diferentes intervinientes en la cadena logística.

Por consiguiente, la documentación requerida resulta pertinente para establecer, a partir de los elementos probatorios correspondientes, las circunstancias en que se desarrolló la operación y determinar si los hechos reportados ameritan la adopción de actuaciones adicionales dentro del ámbito de competencia de esta Superintendencia.

2.2. Sobre la solicitud de ampliación del término concedido

Ahora bien, revisada la solicitud de prórroga presentada por **NOWPORTS COLOMBIA S.A.S.**, esta Dirección observa que la sociedad se limitó a manifestar que se encontraban en curso gestiones internas tendientes a obtener el material requerido, sin precisar las circunstancias concretas que le impedían atender el requerimiento dentro del término concedido.

En efecto, del contenido de la comunicación no se advierte una explicación específica sobre las dificultades que habrían impedido recopilar la información solicitada, ni se identifican los documentos cuya obtención se encontraba

Página | 4

pendiente, las gestiones adelantadas para conseguirlos o el tiempo adicional que razonablemente resultaría necesario para su entrega.

Adicionalmente, se observa que la solicitud fue presentada el 18 de septiembre de 2026, fecha de vencimiento del término inicialmente otorgado, sin que se acompañaran elementos de juicio suficientes para establecer la necesidad y razonabilidad de conceder una ampliación.

Sobre este particular, debe precisarse que la presentación de una solicitud de prórroga dentro del término inicialmente concedido no implica, por sí misma, su aprobación automática ni suspende el cumplimiento de la obligación de suministrar la información requerida, salvo que la autoridad competente disponga expresamente lo contrario o exista disposición legal aplicable que así lo establezca.

En consecuencia, corresponde a esta Dirección valorar las razones expuestas por la sociedad, atendiendo a la naturaleza de la información requerida, la finalidad del requerimiento y la necesidad de garantizar el adecuado ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

2.3. Sobre la necesidad de obtener oportunamente la información requerida

En relación con las circunstancias que dieron origen al requerimiento, esta Dirección considera relevante señalar que los hechos objeto de verificación fueron puestos en conocimiento de la Superintendencia de Transporte desde el 17 de enero de 2025, mediante la petición presentada por **MAKROCENTER S.A.S.**

Como se expuso en el acápite de antecedentes, las situaciones denunciadas se remontan a noviembre de 2024 y comprenden sucesivas modificaciones en las fechas de zarpe y arribo inicialmente previstas, así como el tránsito y permanencia del contenedor en Kingston, Jamaica, circunstancias sobre las cuales la peticionaria manifestó no haber recibido explicaciones suficientes.

En particular, las comunicaciones descritas por **MAKROCENTER S.A.S.** dan cuenta de una secuencia de reprogramaciones que se habría extendido desde noviembre de 2024 hasta enero de 2025, sin que del material hasta ahora referido pueda establecerse con certeza el desarrollo completo de la operación logística ni su resultado final.

Precisamente, el requerimiento formulado por esta Dirección tiene por objeto obtener información que permita verificar las circunstancias relacionadas con tales modificaciones, establecer el itinerario efectivo de la carga, identificar las razones que dieron lugar a las reprogramaciones y conocer las actuaciones adelantadas por **NOWPORTS COLOMBIA S.A.S.** y los demás intervinientes.

Si bien el tiempo transcurrido desde la presentación de la queja no permite presumir que todos los documentos requeridos se encuentren actualmente en poder de **NOWPORTS COLOMBIA S.A.S.**, sí constituye una circunstancia relevante para determinar la necesidad de obtener oportunamente la información relacionada con el desarrollo y resultado de la operación logística.

En ese sentido, la falta de una explicación concreta sobre los impedimentos para atender el requerimiento, sumada a la necesidad de esclarecer los hechos reportados y avanzar en las verificaciones correspondientes, no permite identificar razones suficientes que justifiquen la ampliación solicitada.

En ese contexto, resulta necesario obtener la información requerida sin dilaciones adicionales injustificadas, toda vez que su contenido permitirá establecer la trazabilidad efectiva del embarque, las causas de las modificaciones del itinerario, la participación de los diferentes intervinientes y el resultado final de la operación logística, aspectos indispensables para determinar, a partir de elementos objetivos, la procedencia de las actuaciones administrativas que correspondan en ejercicio de las competencias atribuidas a esta Superintendencia.

En atención a las consideraciones expuestas, es pertinente señalar que, mediante radicado No. 20266400354151 del 15 de septiembre de 2026, la Dirección de Investigaciones de Puertos requirió a **NOWPORTS COLOMBIA S.A.S.** para que suministrara información y documentación relacionada con la operación logística correspondiente al embarque identificado con conocimiento de embarque BL MXRR2411NM e ID 1124124-F1, para lo cual concedió un término de tres (3) días hábiles, contados a partir del recibo de la comunicación.

Posteriormente, mediante radicado No. 20265341043182 del 18 de septiembre de 2026, la sociedad presentó una solicitud de ampliación del término inicialmente concedido, esto es, el mismo día en que vencía el plazo establecido para atender el requerimiento, limitándose a manifestar que se encontraba adelantando gestiones internas para recopilar la información solicitada, sin precisar las circunstancias concretas que impedían su entrega o el tiempo adicional requerido.

Ahora bien, considerando que desde el vencimiento del término inicialmente concedido, ocurrido el 18 de septiembre de 2026, y hasta el 13 de octubre de 2026 han transcurrido dieciséis (16) días hábiles, esta Dirección estima necesario insistir en la importancia de contar oportunamente con la información solicitada, a efectos de avanzar en el esclarecimiento de los hechos objeto de verificación y garantizar el adecuado ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

En consecuencia, esta Dirección reitera a **NOWPORTS COLOMBIA S.A.S.** la obligación de suministrar la totalidad de la información y documentación requerida mediante radicado No. 20266400354151 del 15 de septiembre de 2026, cuyo cumplimiento se solicita de manera inmediata, sin que la presente comunicación implique el otorgamiento de un nuevo término o la reapertura del plazo inicialmente concedido.

3. CANALES INSTITUCIONALES PARA LA REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA

Con el propósito de facilitar la remisión de la información y documentación solicitada mediante radicado No. 20266400354151 del 15 de septiembre de 2026, esta Dirección informa que NOWPORTS COLOMBIA S.A.S. podrá allegar

los respectivos soportes a través de los canales oficiales de radicación dispuestos por la Superintendencia de Transporte.

Para efectuar la radicación electrónica de la información, deberá seguir la siguiente ruta:

Ingresar a la página web oficial de la Superintendencia de Transporte: <https://www.supertransporte.gov.co/>.

Acceder a la opción «PQR – Radicación de documentos» del portal institucional.

Diligenciar el formulario electrónico de radicación, indicando como referencia el requerimiento identificado con radicado No. 20266400354151 del 15 de septiembre de 2026, y adjuntar la información y documentación correspondiente.

En los anteriores términos, esta Dirección da respuesta a la solicitud presentada por **NOWPORTS COLOMBIA S.A.S.**

[1] "ARTÍCULO 16. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PUERTOS. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Puertos, las siguientes: 1. Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas, con observancia de las formalidades previstas en la ley para los medios probatorios, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete".

1

Atentamente,



JUAN CARLOS ROMERO PIÑERES
DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PUERTOS
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PUERTOS
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 14/octubre/2026 09:00:05 a. m.

Hash: CEE-8d97cc37d06eef2705f1a05d77d370f51ada5a50

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Adriana Lucia Davila Colarado	adrianadavila [14/octubre/2026 08:13:11 a. m.]
Aprobó	Juan Carlos Romero Piñeres	juancromero [14/octubre/2026 09:00:05 a. m.]

