

Bogotá D.C, 9 junio 2026



20266300587801

9 junio 2026

Señor(a)
Anónimo
No registra
correo@correo.com
Cartagena De Indias, Bolivar

Asunto: Respuesta relacionada a queja con radicado n° 20265340390602 del 26/04/2026.

Respetado Señor(a):

La Delegatura de Puertos de la Superintendencia de Transporte, recibió una comunicación anónima mediante radicado del asunto, por medio de la cual se manifestó:

“(...) Nuestra profunda preocupación por la situación actual que se viene presentando en el Puerto Puerto Bahía, el cual actualmente evidencia fallas operativas.

Se están registrando demoras de hasta 4 días para la asignación de citas de cargue de niñeras, y adicionalmente, una vez llegada la hora de la cita, se presentan retrasos de hasta 6 horas para el alistamiento de la carga rodante.

Esta situación está generando un impacto significativo en la operación, obligando a que los trabajadores cumplan jornadas de hasta 15 horas, lo cual no solo incrementa los costos operativos, sino que también pone en riesgo la seguridad del personal y la integridad de la carga.

Solicitamos de manera urgente la revisión y mejora de los procesos operativos, así como la implementación de medidas inmediatas que permitan optimizar los tiempos de atención y garantizar la eficiencia del servicio.”

Al respecto, una vez verificado el contenido del radicado del asunto, y de conformidad a las competencias dispuestas en el Decreto 2409 de 2018, mediante comunicación con Rad No. 20266300329981 se solicitó al vigilado se pronuncie a través de una respuesta formal y detallada que aclare la situación relacionada con los aspectos operativos señalados en la comunicación.

Queremos informarle que, mediante Rad No. 20265340955192, la Sociedad Portuaria Puerto Bahía S.A. realizó las siguientes aclaraciones sobre la operación en el periodo en

Página | 1

que se dio la queja, así como las acciones correctivas implementadas para optimizar el servicio:

[1] Situación operacional y tiempos registrados:

Durante el mes de abril de 2026, la terminal portuaria experimentó niveles elevados de demanda que saturaron la capacidad operativa habitual, registrando una ocupación promedio mensual del 94,85% y alcanzando un pico de ocupación del 115%.

A pesar de este escenario de alta congestión, los indicadores consolidados de la operación durante el período analizado promediaron los siguientes tiempos:

- Gestión de citas: El tiempo promedio entre la solicitud de una cita y su aprobación fue de 4,7 horas.
- Asignación de fechas: El tiempo promedio entre la solicitud de la cita y su realización efectiva fue de 1,1 días.
- Ingreso a puerto: El tiempo transcurrido desde el enturnamiento de la niñera hasta su ingreso efectivo al puerto promedió 6,21 minutos.
- Permanencia interna: El tiempo promedio que los vehículos permanecieron dentro de las instalaciones portuarias fue de 3,3 horas.

[2] Medidas de mejora implementadas:

Con el propósito de optimizar la capacidad de atención, agilizar los tiempos de respuesta y gestionar de forma eficiente los picos de demanda futuros, Puerto Bahía ejecutó de manera inmediata las siguientes medidas:

- Ampliación de los horarios de despacho (Tendidos): Se adicionó un nuevo tendido de despacho a las 6:00 a. m., pasando a contar con cinco (5) tendidos diarios y manteniendo la flexibilidad de ampliar los horarios según lo requieran las necesidades de la operación.
- Incremento de bahías de atención: Se aumentó la capacidad física de atención a niñeras, pasando de 18 a 25 bahías de despacho por tendido, lo que equivale a un incremento del 38,8% en la capacidad de atención simultánea.
- Aumento de personal operativo: Se incrementó en un 16,4% el personal operativo directo asignado a la operación para garantizar una respuesta más ágil en momentos de alta afluencia de transporte.

Finalmente, Sociedad Portuaria Puerto Bahía S.A. informa que mantiene a disposición de todos los usuarios sus canales institucionales y mecanismos de PQRS para recibir, evaluar y gestionar de manera oportuna cualquier caso o requerimiento particular relacionado con sus servicios.

Sin otro particular, damos respuesta de fondo a su queja, por parte de esta entidad en el marco de las funciones de vigilancia e inspección se hará el seguimiento correspondiente a las acciones de mejora expuestas y a las situaciones manifiestas por usted en su queja.

Atentamente,



ANA ISABEL JIMENEZ CASTRO
DIRECTOR
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN PUERTOS
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 04/septiembre/2026 09:18:40 a. m.

Hash: CEE-5ec681999bfda8b371844f359a7cacad8ab852e4

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	German Felipe Medina Rubio	germanfmedina [13/agosto/2026 01:10:21 p. m.]
Aprobó	Ana Isabel Jimenez Castro	anajimenez [04/septiembre/2026 09:18:40 a. m.]