

**MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

RESOLUCIÓN NÚMERO 009788 DE 3 agosto 2026

“Por la cual se adiciona un artículo al Capítulo II del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte”SUPERINTENDENTE

EL SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas en la Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996, Ley 1480 de 2011 y el Decreto 2409 del 2018, y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el artículo 189 de la Constitución Política, el Presidente de la República, en su calidad de Suprema Autoridad Administrativa, tiene la función constitucional de ejercer la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos, según lo previsto en el numeral 22 de dicha disposición.

Que, en desarrollo de este mandato constitucional, mediante artículo 40 del Decreto 101 de 2000, el legislador delegó las funciones de inspección, vigilancia y control a la Superintendencia de Transporte.

Que mediante la Resolución No. 163 del 12 de febrero de 2001, y con el propósito de promover condiciones de eficiencia, libre acceso, calidad y seguridad en la prestación del servicio público de transporte, se dispuso la incorporación del distintivo “Vigilado SuperTransporte” en las piezas publicitarias y demás documentos emitidos por las personas naturales y jurídicas sometidas a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte.

Que el parágrafo 2 del artículo 28 de la Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito Terrestre) establece que los vehículos destinados a la prestación del servicio público y los de servicio oficial deberán portar, de manera obligatoria, un aviso visible tanto en su interior como en su exterior, en el que se indique el número telefónico del centro de llamadas de la Superintendencia de Transporte, a través del cual la ciudadanía pueda reportar la presunta comisión de infracciones de tránsito o la presunta vulneración del régimen sancionatorio por parte de las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor.

Que mediante la Resolución No. 3092 del 8 de mayo de 2012, esta Superintendencia obligó a las personas naturales y jurídicas vigiladas por esta entidad a incluir el distintivo “Vigilado Supertransporte” en su publicidad y en documentos corporativos oficiales

Que a través de la Resolución No. 572 del 12 de febrero de 2013, se reglamentaron las características técnicas de los adhesivos que deben portar los vehículos de servicio público de transporte terrestre automotor.

Que por medio de la Circular Externa No.0 8 del 13 de marzo de 2013, se ordenó la difusión del programa nacional para la seguridad vial “Cómo Conduzco” en los terminales de transporte terrestre automotor del país. El Decreto Ley 019 de 2012 en los Artículos 7 y 8, obliga a todas las entidades de la Administración Pública a incentivar el uso de medios electrónicos y a disponer de tecnologías de

RESOLUCIÓN No 009788 DE 3 agosto 2026

Por la cual se adiciona un artículo al Capítulo II del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte"Por la cual se adiciona un artículo al Capítulo II del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte"

la información para que los ciudadanos se comuniquen con ellos sin necesidad de intermediarios ni barreras de acceso.

Que la Ley Estatutaria 1755 de 2015 en el Artículo 15, establece que las peticiones pueden presentarse por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Por lo tanto, está prohibido que una entidad pública obligue al ciudadano a usar un único canal para radicación, de tal manera que se deben implementar diversas formas que sean generen accesibilidad a cualquier persona.

Que en el Decreto 1166 de 2016 se ordena que las entidades cuenten de forma obligatoria con canales presenciales, telefónicos, electrónicos o tecnológicos adecuados para recibir, radicar y dejar constancia de las solicitudes.

Que conforme al numeral 6 del artículo 7 del Decreto 2409 de 2018, se estableció que son funciones del Despacho del Superintendente de Transporte, "Impartir instrucciones en materia de la prestación del servicio de transporte, la protección de sus usuarios, concesiones e infraestructura, servicios conexos; así como en las demás áreas propias de sus funciones; fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación".

En este sentido y de acuerdo con la jurisprudencia del Consejo de Estado (Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Radicación número: 11001-03-26-000-1998-00017-00 (15071); Consejero Ponente: Ramiro Saavedra Becerra) , le corresponde a la Superintendencia ***"instruir a los destinatarios de su vigilancia y control sobre la forma de ejecutar de la mejor manera posible las normas que regulan sus actividades, y respecto de ciertos requisitos que ellos deben cumplir en aras de **facilitar las labores de verificación y encauzamiento de las actividades, que son necesarias para la efectiva vigilancia y control a cargo de dichas entidades**"*** (Negrilla fuera de texto).

Que según Resolución No. 1511 del 8 de mayo de 2019, se adoptó el Manual de Imagen Corporativa de la Superintendencia de Transporte, mediante el cual se modificó el emblema de "Vigilado SuperTransporte", se fijaron criterios para su uso en los documentos expedidos por los vigilados, adhesivos de los vehículos y la publicidad en audio y video; y se estableció un periodo de transición para realizar el cambio de adhesivos, emblemas y logos de la entidad en los vehículos, vallas y papelería en general.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. ADICIONAR. El artículo 5.2.6. al Capítulo II del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte, el cual quedará así:

"5.2.6. IMPLEMENTACIÓN DE DISTINTIVOS TECNOLÓGICOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRSDF. Los sujetos vigilados por la Superintendencia de Transporte que operen servicios públicos de transporte en todos sus modos, así como las terminales de transporte de pasajeros, deberán implementar canales tecnológicos que faciliten a los usuarios el acceso directo a la presentación de

RESOLUCIÓN No 009788 DE 3 agosto 2026

Por la cual se adiciona un artículo al Capítulo II del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte"Por la cual se adiciona un artículo al Capítulo II del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte"

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Para el efecto, se seguirán las siguientes reglas:

- i. **Uso obligatorio de código QR:** Implementar, al lado derecho del emblema "Vigilado SuperTransporte", un adhesivo con el código QR incluido en la imagen 1. del parágrafo segundo. Este código QR redireccionará al aplicativo web oficial de PQRSDF de la Superintendencia de Transporte.
- ii. **Especificaciones técnicas:** Los adhesivos deberán cumplir con las siguientes directrices:
 - **Dimensiones mínimas del código QR:** Las dimensiones mínimas del código QR serán: a) Para el interior de los medios de transporte: no menor a 5 cm de alto por 5 cm de ancho. b) Para zonas fijas de atención (taquillas, terminales de transporte y oficinas de atención al usuario): no menor a 10 cm de alto por 10 cm de ancho.
 - **Ubicación y legibilidad:** En todos los modos de transporte y en las infraestructuras habilitadas para la prestación del servicio público de transporte que se encuentren sometidas a la vigilancia de la Superintendencia de Transporte, será obligatoria la instalación del código QR de la siguiente manera:
 - Aéreo: Se ubicará en el costado derecho posterior del espaldar de las sillas.
 - Terrestre: Se ubicará en la parte exterior posterior derecha de los vehículos y en la parte interna hacia el costado posterior izquierdo de la cabina.
 - Fluvial y marítimo: Se ubicará en el espaldar de las sillas.
 - Férreo: Se ubicará en el espaldar de los asientos.
 - En los terminales de transporte, casetas de cobro de peaje concesionadas, zonas de abordaje o embarque, se ubicará en zonas visibles a las y los usuarios de acuerdo con las dimensiones mínimas informadas en esta Resolución.
 - En las taquillas, pantallas de difusión de información y lugares de atención, se ubicará en la zona frontal superior.

Los vigilados deberán garantizar que el código QR sea plenamente escaneable por las y los usuarios desde los diferentes ángulos de distancia de acuerdo con la ubicación que les corresponda.

PARÁGRAFO PRIMERO. CANAL VIRTUAL DE CONSULTA. El código QR inserto en el presente artículo redireccionará de forma directa al enlace oficial de consulta establecido por la Entidad, el cual corresponde a: <https://qr.supertransporte.gov.co>

RESOLUCIÓN No 009788 DE 3 agosto 2026

Por la cual se adiciona un artículo al Capítulo II del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte”Por la cual se adiciona un artículo al Capítulo II del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte”

Los sujetos vigilados deberán garantizar que cualquier representación digital o física del mencionado enlace web se mantenga completamente funcional e inalterada.

PARÁGRAFO SEGUNDO. CARACTERÍSTICAS DE VISUALIZACIÓN. El código QR expuesto en la imagen 1., deberá ser ubicado de forma visible, legible y clara, asegurando que sus dimensiones y contraste permitan una correcta lectura óptica desde dispositivos móviles independientes, cumpliendo estrictamente con los parámetros de accesibilidad vigentes.

Imagen 1.



Fuente. <https://qr.supertransporte.gov.co>

Artículo 2. PLAZOS Y PERIODO DE TRANSICIÓN. Los sujetos vigilados por la Superintendencia de Transporte tendrán plazo hasta el día treinta y uno (31) de diciembre de 2026, para dar pleno cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución.

Artículo 3. ADVERTIR. Que el incumplimiento de la presente Resolución y las demás disposiciones que la adicionen, aclaren o modifiquen, dará lugar a inicio a las investigaciones administrativas e imposición de sanciones establecidas en la normatividad aplicable.

Artículo 4. PUBLICACIÓN. Publicar la presente resolución en el Diario Oficial y en la página web institucional de la Superintendencia de Transporte.

Artículo 5. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

RESOLUCIÓN No 009788 DE 3 agosto 2026

Por la cual se adiciona un artículo al Capítulo II del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte“Por la cual se adiciona un artículo al Capítulo II del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte”

Dada en Bogotá, D.C., a los 03 días del mes de agosto del 2026. 3 agosto 2026

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



Alfredo Enrique
Piñeres Olave

ALFREDO ENRIQUE PIÑERES OLAVE
SUPERINTENDENTE

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Laura Victoria Martinez Valero	lauramartinez [03/agosto/2026 10:38:30 a. m.]
Revisó	Luis Gabriel Serna Gámez	luisserna [03/agosto/2026 03:38:16 p. m.]
Revisó	Verónica Vanesa Martínez Tobón	veronicamartinez [03/agosto/2026 03:38:22 p. m.]
Revisó	Dayana Zuley Espitia Poveda	dayanaespitia [03/agosto/2026 04:29:41 p. m.]
Aprobó	Alfredo Enrique Piñeres Olave	alfredopineres [03/agosto/2026 04:34:08 p. m.]