

# INFORME DE GESTIÓN 2014 -2015



SUPERINTENDENCIA  
DE PUERTOS Y TRANSPORTE  
MINISTERIO DE TRANSPORTE



**JAVIER JARAMILLO RAMÍREZ**  
Superintendente de Puertos y Transporte

---

SILVIA HELENA RAMÍREZ SAAVEDRA  
*Secretaria General*

MERCY CARINA MARTÍNEZ BOCANEGRA  
*Superintendente Delegada de Puertos*

PABLO ARTEAGA CASTAÑO  
*Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura*

JORGE ANDRÉS ESCOBAR FAJARDO  
*Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor*

MARTHA MONTAÑEZ GONZÁLEZ  
*Jefe Oficina Asesora de Planeación*

LINA HUARI MATEUS  
*Jefe Oficina Asesora Jurídica*

JOSÉ JORGE ROCA MARTÍNEZ  
*Jefe Oficina Control Interno*

---

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE  
Calle 63 No. 9A - 45 Pisos 2 y 3  
PBX 3526700  
Bogotá D.C Colombia

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
¿QUIÉNES SOMOS? .....	4
CAPÍTULO I. GESTIÓN EN LA SUPERVISIÓN .....	5
CAPÍTULO II. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	25
CAPÍTULO III. GESTIÓN FINANCIERA .....	27
CAPÍTULO IV. GESTIÓN JURÍDICA.....	32
CAPÍTULO V. GESTIÓN DE TI .....	37
CAPÍTULO VI. ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	40

## PRESENTACIÓN

En coherencia con el Plan de Desarrollo, especialmente con la estrategia “Competitividad e infraestructura Estratégicas”, que en el objetivo cuatro, literal m, precisa: *“Es necesario consolidar la Superintendencia de Puertos y Transporte como una entidad técnica de vigilancia, inspección y control, adscrita al Ministerio de Transporte, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, para que responda de manera eficiente a la función de supervisión del Sistema Nacional de Transporte. Por lo anterior, la Superintendencia de Puertos y Transporte se fortalecerá a través de la implementación de un rediseño organizacional y desarrollará los estudios técnicos necesarios para mejorar su gestión, estructura, procesos y procedimientos”*.

La Superintendencia de Puertos y Transporte asumió este reto y, en el último año, orientó sus esfuerzos en la construcción de diferentes escenarios que permitan la configuración de una transformación institucional, que aporte –a su vez– a la implementación de nuevas metodologías, con las cuales se asegure el cumplimiento de su misión y contribuya de una manera más efectiva en la operación de todos los procesos de la Entidad, aportando de esta forma para la consolidación de un Estado moderno, más transparente, eficiente y eficaz.

Con este informe se busca realizar un balance del desempeño frente a los planes trazados, no solo con el ánimo de cumplir con los mandatos normativos, sino también para evaluar qué tan cerca estamos de lograr el reto adquirido y así tomar las acciones de mejora necesarias para encaminar las actividades a desarrollar, de una manera más productiva.

A continuación se presenta, de manera detallada, la gestión realizada y los logros obtenidos en los diferentes campos de acción de la Entidad, en el periodo comprendido entre octubre de 2014 y octubre de 2015.

## ¿QUIÉNES SOMOS?

La Superintendencia General de Puertos fue creada por la Ley 01 de 1991, como respuesta a las necesidades del país, al pasar de las manos del Estado a los particulares la operación portuaria e iniciarse la privatización de los servicios que eran atendidos por el Gobierno.

Corresponde a la Superintendencia de Puertos y Transporte ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de puertos de conformidad con la Ley 01 de 1991 y en materia de tránsito, transporte y su infraestructura de conformidad con la delegación prevista en los Decretos 101 y 1016 de 2000, modificados por el Decreto 2741 de 2001. El lineamiento general del quehacer institucional está enmarcado en la normatividad que la rige y en la contribución al mejoramiento del servicio público de transporte, su infraestructura y servicios afines en sus medios, modos y nodos, garantizando que se preste bajo las normas legales.



*\*Con excepción del servicio público de transporte terrestre automotor colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros, del servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxis en todo el territorio nacional y de la prestación del servicio escolar en vehículos particulares cuya vigilancia continuará a cargo de las autoridades territoriales correspondientes.*

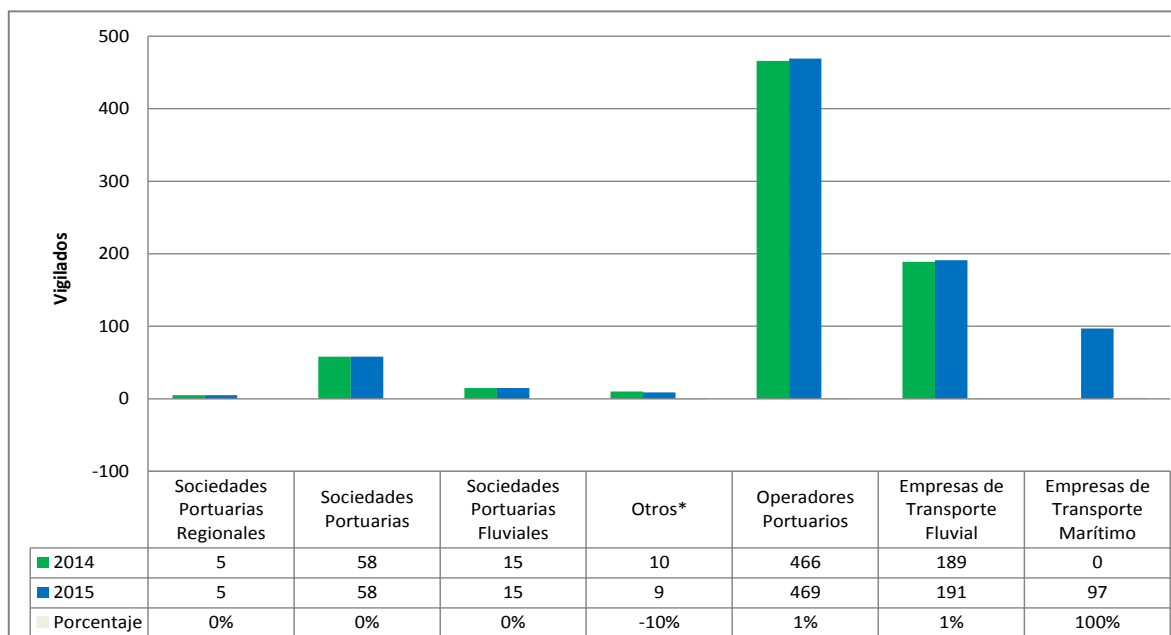
## CAPÍTULO I. GESTIÓN EN LA SUPERVISIÓN

En este capítulo, se trata la Gestión de la Supervisión entendida desde las funciones de inspección, vigilancia y control con que cuenta la Superintendencia de Puertos y Transporte, desplegando los resultados obtenidos en cada uno de los frentes misionales.

### 1.1 Puertos

Todo lo relacionado con el tema portuario, marítimo y fluvial está a cargo de la Superintendencia Delegada de Puertos quienes en el último año lograron lo siguiente:

#### 1.1.1 Número de Supervisados

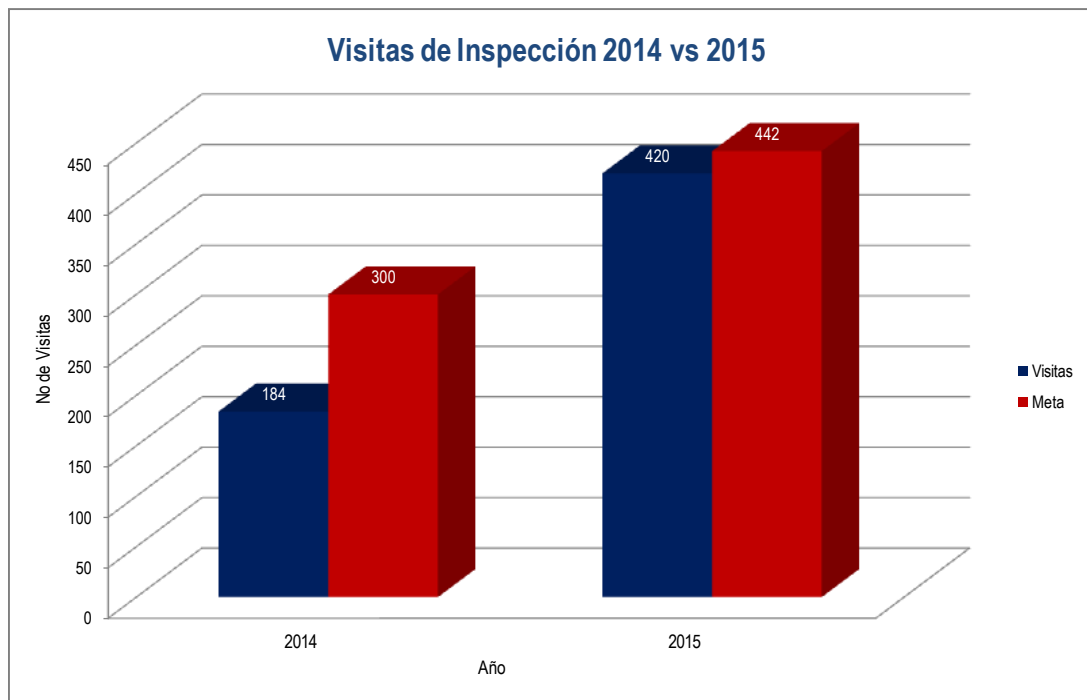


*\*Muelles Homologados, Autorizaciones Temporales y Licencias Portuarias*

Vigilados Portuarios	2014	2015	Diferencia No.	Porcentaje
Sociudades Portuarias Regionales	5	5	-	0%
Sociudades Portuarias	58	58	-	0%
Sociudades Portuarias Fluviales	15	15	-	0%
Otros* ( <i>Muelles Homologados, Autorizaciones Temporales y Licencias Portuarias</i> )	10	9	-1	-10%
Operadores Portuarios	466	469	3	1%
Empresas de Transporte Fluvial	189	191	2	1%
Empresas de Transporte Marítimo	0	97	97	100%
<b>Total</b>	<b>743</b>	<b>844</b>	<b>101</b>	<b>12%</b>

El total de sujetos de supervisión aumentó en 101 vigilados en relación con el año 2014, al pasar de 743 a 844 en 2015. El mayor crecimiento se evidencia en empresas de transporte marítimo.

## 1.1.2 Visitas de Inspección

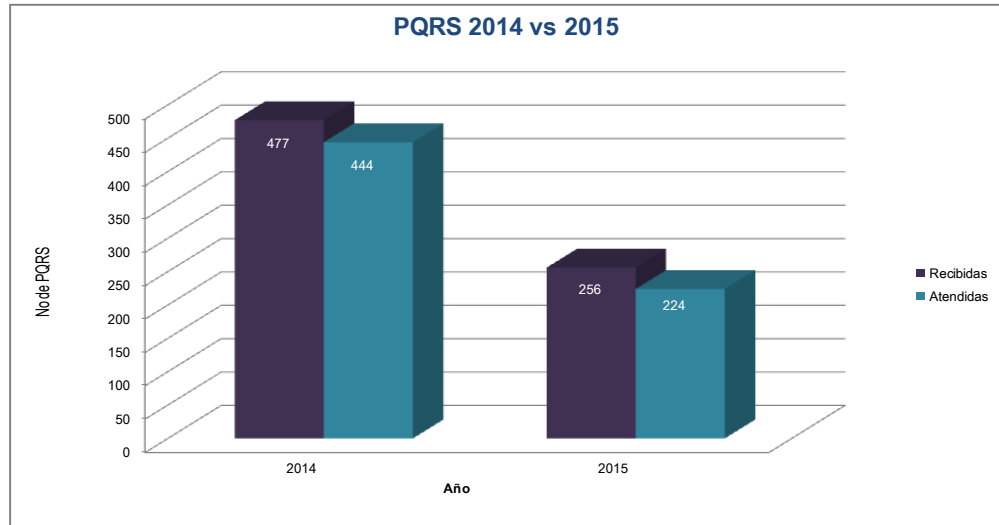


Inspecciones	2014	2015	Diferencia No.	% Incremento
<b>Visitas</b>	184	420	236	128%
<b>Meta</b>	300	442	142	47%
<b>% Cumplimiento</b>	61%	95%		

Las visitas de inspección han aumentado un 128% al comparar el periodo de enero a octubre de 2014 vs enero octubre de 2015. Se ha cumplido en un 95% la meta de realizar 442 visitas en el año 2015. En el periodo de enero a octubre en el año 2014 solo se había cumplido en un 61% la meta de 300 visitas. Faltan 22 visitas para cumplir con la meta del año 2015.



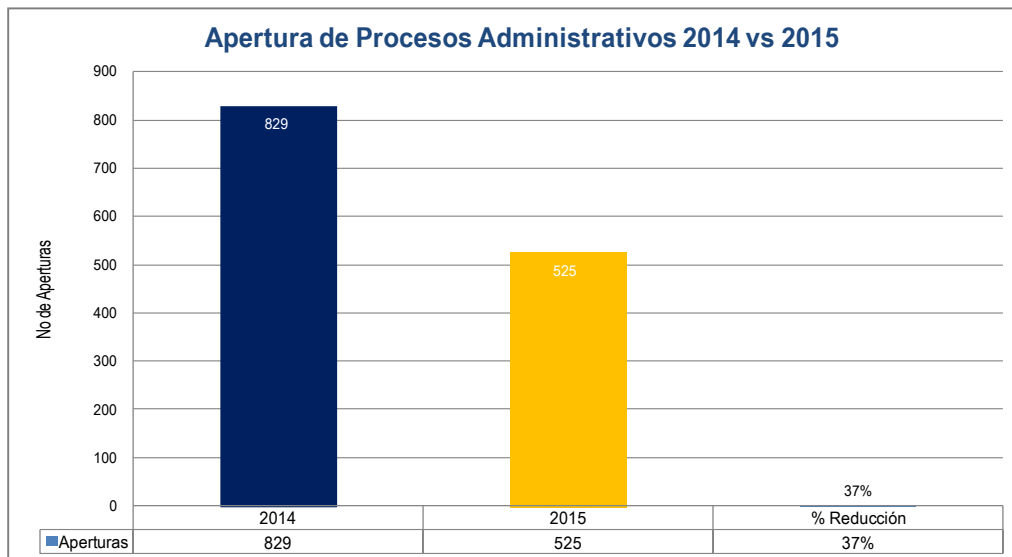
### 1.1.3 Gestión de PQRS



PQRS	2014	2015	Diferencia No.	% Reducción
Recibidas	477	256	-221	-46%
Atendidas	444	224	-220	
% Cumplimiento	93%	88%		

Las PQR disminuyeron en un 46% del año 2014 al 2015, En el año 2014 se cerraron el 93% de las PQR recibidas. El 7% restante se cerró en el año 2015; se espera cerrar el 2015 con el 95% de las PQR atendidas.

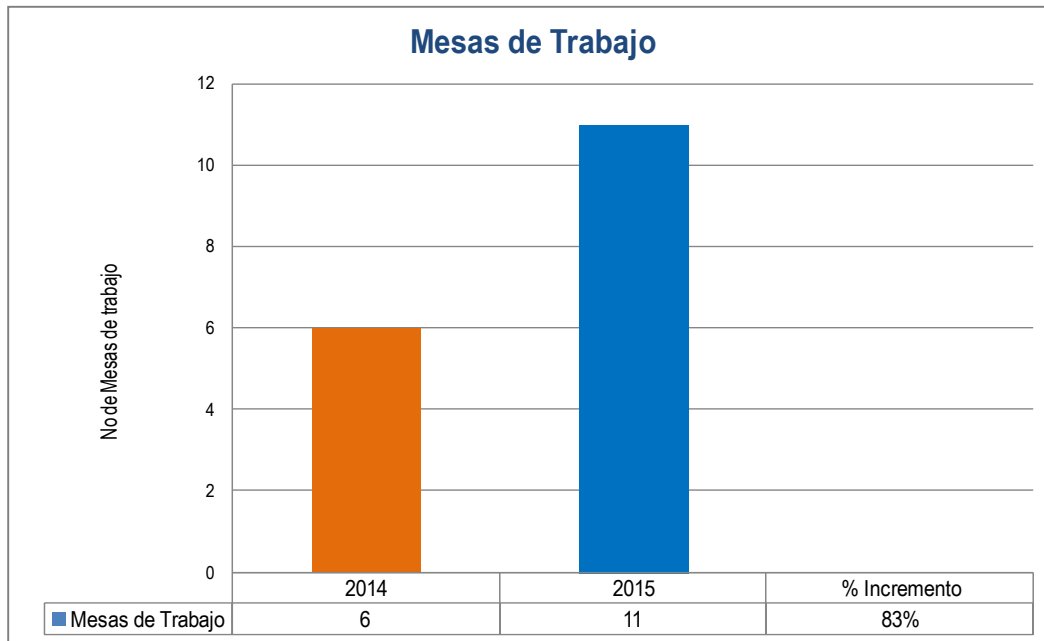
### 1.1.4 Investigaciones



En el año 2015 se incrementó la presencia institucional en las diferentes regiones del país, y a través de las visitas de inspección se realizaron requerimientos de tipo preventivo lo que originó una disminución del 20% en las investigaciones por presuntas violaciones a las normas portuarias y de transporte fluvial.



**1.1.5 Mesas de Trabajo**



Temas Tratados	Acciones Adelantadas	Logros
Manual de Procedimientos de Inspección No Intrusiva Simultánea para las operaciones de importación, exportación y tránsito aduanero en los terminales marítimos y otras disposiciones	Se participó en la revisión del mismo, se presentaron las observaciones pertinentes.	La Delegada de Puertos actuó como facilitadora para que las Sociedades Portuarias Regionales definieran los espacios donde las autoridades sanitarias, policía tuvieran la infraestructura requerida para el cumplimiento de sus funciones en el Puerto.
Construcción de los Indicadores del Índice de Salud del Océano Colombia	Se participó en la definición de la política para establecer indicadores en el sector portuario.	Pendiente de remitir el documento de política por parte de DIMAR a la Oficina Jurídica de la SPT para concepto.
Instrucciones de Coordinación Interinstitucional para el control y manejo integrado de desechos/residuos generados por buques.	Se participó en diversas mesas de trabajo con las autoridades y entidades respectivas para decidir el contenido de la resolución conjunta a ser expedida por la DIMAR.	Se continúa con el compromiso de ejercer la supervisión al cumplimiento de dicha resolución.
Convenio Marpol 73/78. Tema: Instalaciones de recepción, implantación, verificación y control	Participación en las mesas de trabajo para hacer exigible a todos los puertos el cumplimiento de Convenio Marpol.	Se está efectuando el seguimiento al cumplimiento del convenio Marpol.
Estrategia Nacional y Plan de Acción para el Control y la Gestión del Agua Lastre y los Sedimentos de los Buques (ENAL) 2016-2020	Se efectuaron aportes para el contenido de la estrategia.	Expedición y aprobación de la estrategia por parte de la Dimar y verificar cumplimiento por parte de la SPT.
Seguimientos CONPES Portuarios.	Participación en las mesas de seguimiento a documentos CONPES.	Cumplimiento de los compromisos establecidos en los Conpes e informe de los mismos a DNP y MT.



### 1.1.6 Principales logros - Puertos

Emisión por primera vez del Boletín Estadístico de Gestión Portuaria en el cual se presenta a la ciudadanía, entidades, inversionistas, información estadística sobre Tráfico Portuario, tipo de carga, exportaciones, importaciones, principales productos exportados, obras de inversión y de mantenimiento, por zonas portuarias y por sociedades portuarias.

Se detectaron 29 empresas que prestan servicio de transporte fluvial en condiciones de informalidad. Están en curso las investigaciones pertinentes contra 10 empresas y en indagaciones preliminares las restantes.

Se evidenciaron 6 empresas que prestan servicio de transporte fluvial en la Bahía de Cartagena, realizando operaciones en zonas de uso público no concesionadas

Actualización de los Reglamentos Técnicos de Operación, documento que se encuentra para revisión y firma de la Ministra de Transporte.

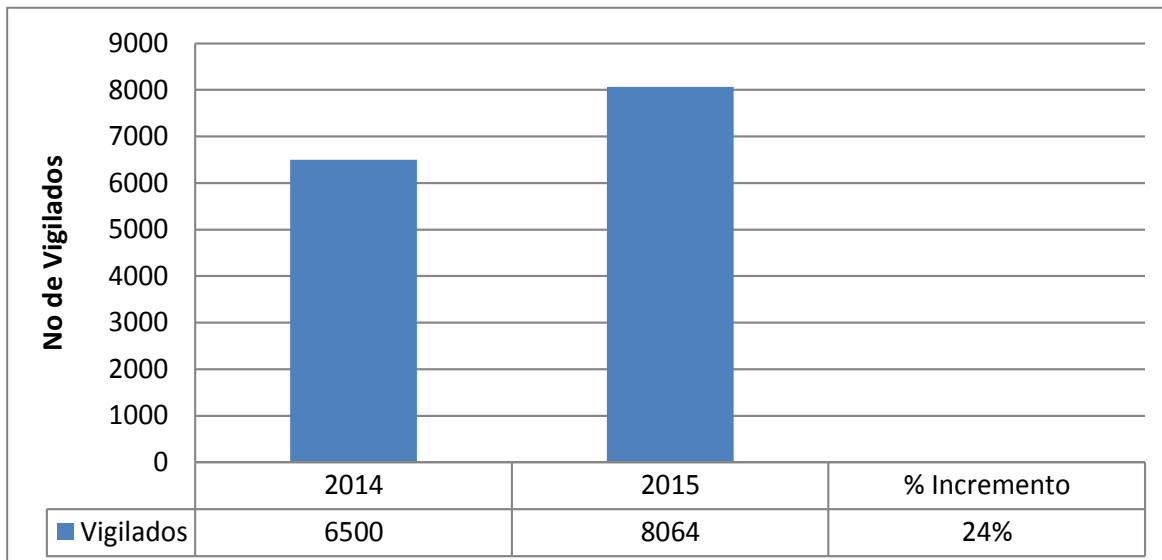
Reglamentación, por parte de la Supertransporte de la inscripción y registro de operadores portuarios marítimos y fluviales. (Artículo 36 de la Ley 1753 de 2015, por el cual se por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 “Todos por un nuevo país”)

Fijación de la fórmula para que concesionarios de puertos de servicio privado cancelen la contribución especial a la entidad. (Artículo 36 de la Ley 1753 de 2015, por el cual se por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 “Todos por un nuevo país”).

## 1.2 Tránsito y Transporte

La supervisión del servicio público de transporte terrestre automotor y organismos de apoyo al tránsito esta a cargo de la Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte quienes en el último año lograron lo siguiente:

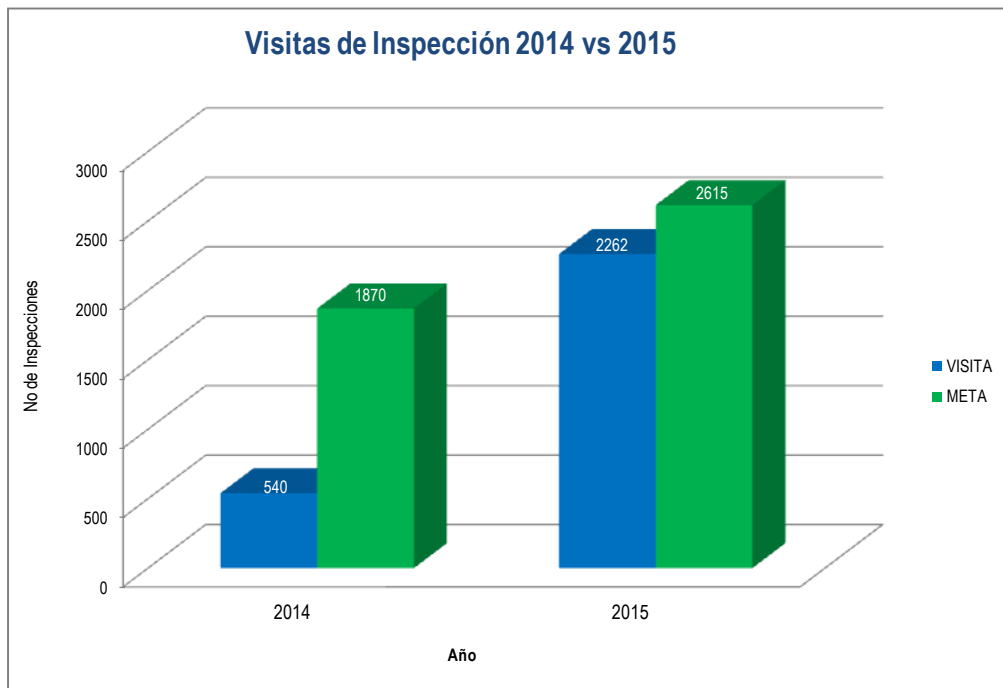
### 1.2.1 Número de Supervisados



VIGILADOS	2.014	2.015	Diferencia No.	% INCREMENTO
EMPRESAS DE PASAJEROS POR CARRETERA - PC	464	550	86	19%
EMPRESAS DE TRANSPORTE ESPECIAL – ES	1097	1370	273	25%
EMPRESAS TRANSPORTE MIXTO – MX	145	173	28	20%
EMPRESAS TRANSPORTADORAS DE CARGA - CG	2407	2921	514	21%
EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR	4111	5014	903	22%
CENTROS DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA - CEA	391	625	234	60%
ORGANISMOS DE TRÁNSITO – OT	211	245	34	16%
CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES - CRC	323	465	142	44%
CENTROS DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR - CDA	312	365	53	17%
CENTROS INTEGRALES DE ATENCION – CIA	151	175	24	16%
ORGANISMOS DE APOYO	1389	1875	486	35%
AUTORIDADES DE TRÁNSITO	937	1102	165	18%
TRANSPORTE MASIVO	24	28	4	18%
TRANSPORTE POR CABLE	3	4	1	18%
OTROS VIGILADOS	1000	1175	175	18%
<b>TOTAL VIGILADOS</b>	<b>6500</b>	<b>8064</b>	<b>1564</b>	<b>24%</b>

En el presente año se refleja un incremento de un 24% en la cantidad de vigilados supervisados por la Delegada de Tránsito, esto como resultado del fortalecimiento de las acciones de supervisión, ampliando de esta manera la cobertura

## 1.2.2 Visitas de Inspección:

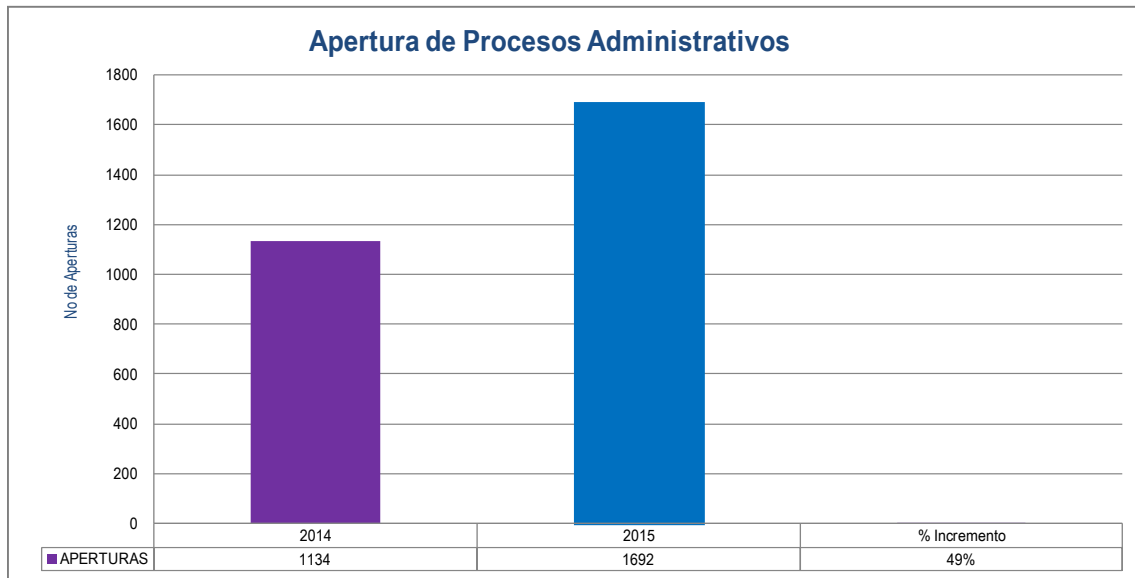


ACCION	2014	2015	Diferencia No.	% INCREMENTO
VISITAS	540	2262	1722	318%
META	1870	2615	745	40%
<b>% Cumplimiento</b>	29%	87%		

El objetivo de la Supertransporte para el año 2015 es continuar con el fortalecimiento de la supervisión, de acuerdo a lo descrito en el actual Plan Nacional de Desarrollo (PND- 2014-2018) “Todos por un Nuevo País”, donde se estipuló que la tasa de contribución cobrada a los vigilados sería destinada a la ampliación de las acciones de supervisión, de esta manera se establecieron 8 regionales dando cobertura a los 32 departamentos del país. Actualmente se cuenta con 52 contratistas distribuidos en cada uno de los departamentos, los cuales apoyan el desarrollo de actividades de supervisión, específicamente la realización de visitas de inspección, gestión que a la fecha arroja como resultado 2262 visitas. Es de precisar que al realizar un comparativo de las visitas practicadas en el periodo octubre de 2013 a octubre de 2014 (540 visitas) con el número de visitas de inspección practicadas durante el mismo periodo de la actual vigencia (2262 visitas) estas han tenido un crecimiento superior al 300%.

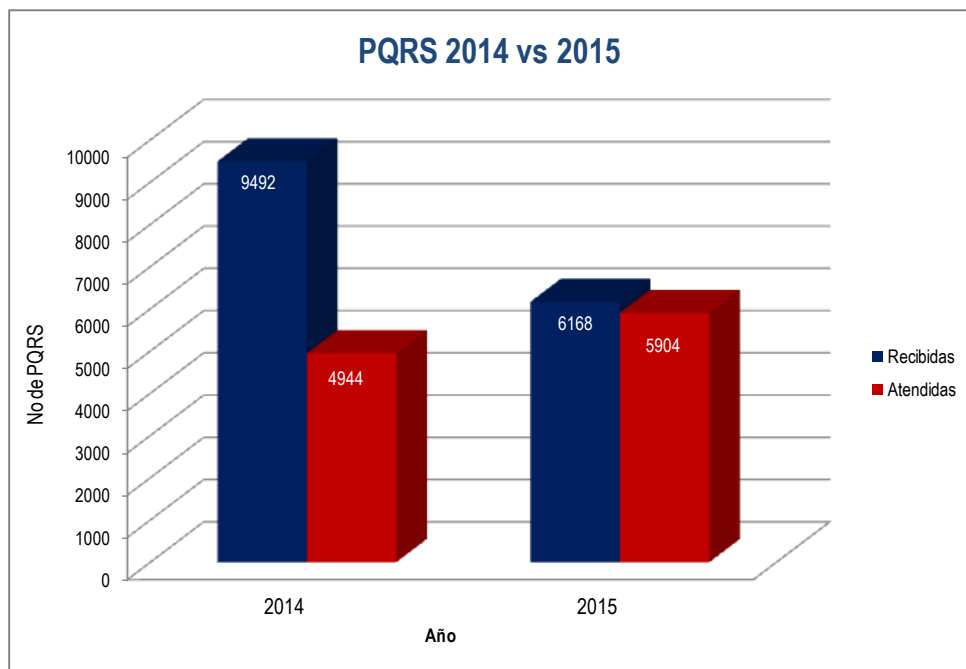


## 1.2.3 Investigaciones



La mayor cobertura y mayor número de visitas nos genera el incremento de los procesos administrativos, lo cual permite ejecutar políticas preventivas en el sector.

## 1.2.4 Gestión de PQRS

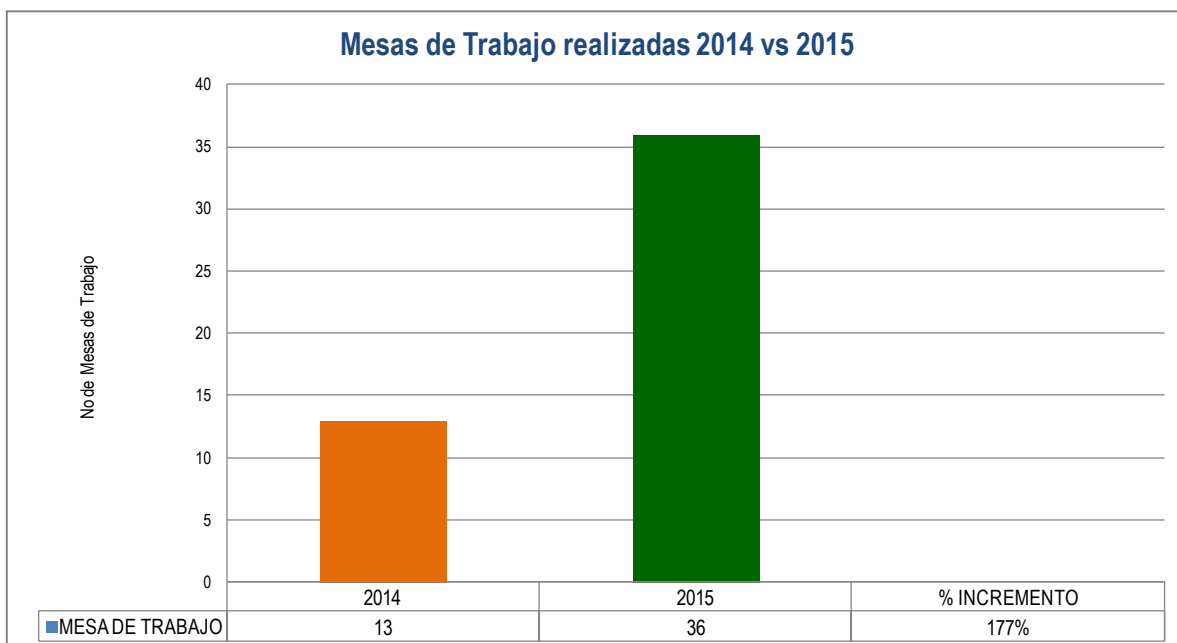


PQRS	2014	2015	Diferencia No.	% de Reducción
<b>Recibidas</b>	9492	6168	3324	35%
<b>Atendidas</b>	4944	5904	960	
<b>% Cumplimiento</b>	52%	96%		

Se presentó un incremento del 19% en la atención a PQR'S en la Delegada de Tránsito y Transporte en el 2015 en comparación con el año 2014, lo que demuestra un progreso en la gestión de la Delegada, cabe aclarar que las PQR'S atendidas en esta vigencia corresponden no solo a PQR'S recibidas en el 2015 sino también de vigencias anteriores, debido al volumen de PQR'S que recibe este grupo. Esto se ha logrado por:

- Actualización de la información de PQRS.
- Depuración, análisis y clasificación de las PQRs registradas por dependencia.
- Rediseño e implementación del proceso de recepción y entrega de las PQRs.
- Implementación de una herramienta de gestión para el registro y trazabilidad de las PQRs en el SIS; lo que ha permitido generar alertas tempranas a los líderes de cada dependencia para evitar los vencimiento de términos (evitar tutelas).
- Diseño e implementación de cuadro de control que hace seguimiento al registro, operación, comportamiento y tiempos de respuesta a las solicitudes radicadas.

### 1.2.5 Mesas de Trabajo



Dentro del Plan Estratégico de la entidad se tiene como objetivo socializar e impulsar la política de supervisión para la formalización del sector, por esta razón la Delegada de Tránsito y Transporte aumentó el número de mesas de trabajo con los vigilados objetos de supervisión, autoridades y agremiaciones del sector transporte.

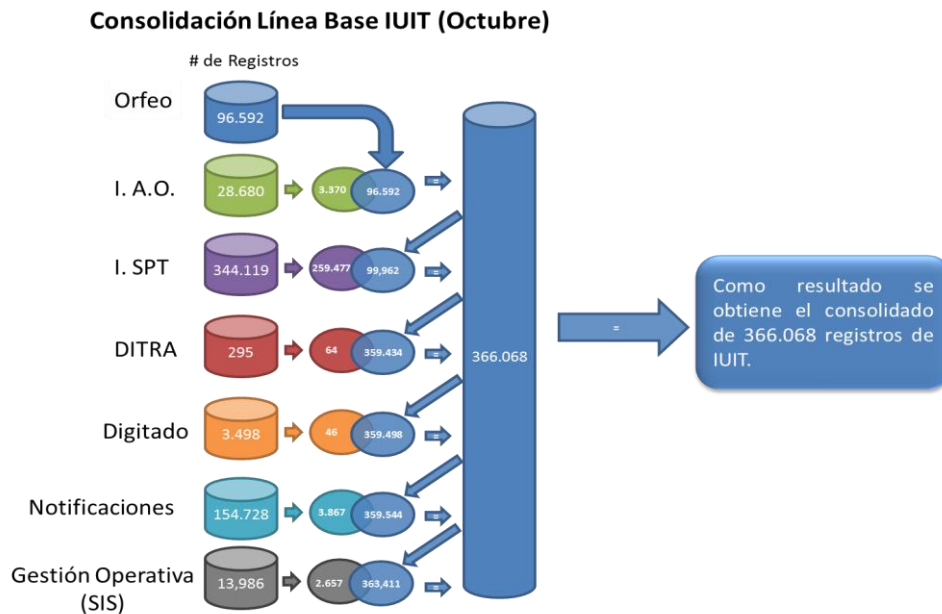
El objetivo de estas mesas es lograr coordinación y trabajo interinstitucional, generando acciones sectoriales de supervisión.

### 1.2.6 Gestión de Informes Únicos de Infracciones al Transporte – IUIT

A través de la ejecución del proyecto Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS, se han realizado diferentes ejercicios para la mejora y optimización de la gestión de los IUIT, obteniendo los siguientes logros:

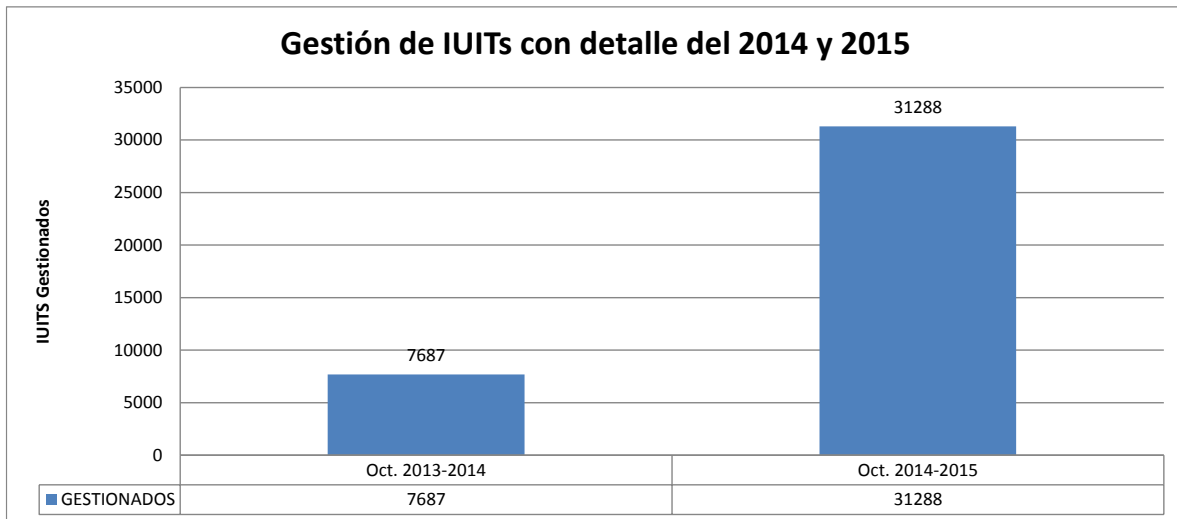
- Redefinición de procedimientos y asignación de funciones que permiten mejorar la eficiencia del proceso de gestión de los IUIT.
- Estandarización de las plantillas por tipo modalidad, código de infracción, y los tipos de eventos que no permiten avanzar el proceso. Con lo cual se ha podido identificar acciones de mejora para DITRA en la elaboración de los IUIT
- Implementación del Punto único de recepción en DITRA para los IUIT. Los IUIT del día a día se procesan inmediatamente en la herramienta de gestión, permitiendo el control y trazabilidad de cada uno de ellos. Así mismo se realiza la apertura inmediata de los procesos para evitar caducidad. A la fecha se han recibido y procesado 2.903.
- En seguimiento semanal se controla la gestión por prioridades según los vencimientos de términos y el avance de los procesos en cada una de las etapas.

## Depuración y Consolidación de la Base de datos



<b>Logros</b>  <b>Consolidación de las bases de datos</b>	Consolidación y depuración de la información, logrando un Inventario por imposición de los 363.411 IUIT registros como línea base, con el cual se realiza la trazabilidad y seguimiento al avance de los procesos. Este consolidado contiene los IUIT históricos y actuales.
	Con este inventario se identificaron los IUIT por vigencia, por estado del proceso, gestión de la entidad, procesos próximos a caducar y con caducidad.
	Identificación de las novedades por el mal diligenciamiento de los IUIT para retroalimentar a los policías de tránsito, a la fecha se han identificado 1,534 IUIT con novedades las cuales se encuentran agrupadas en 11 causales.
	Tomado los registros de IUIT que son recibidos y digitados por el grupo de gestión operativa, se cruzan con el consolidado identificando que aplica para agregar al consolidado 2.657 registros de IUIT; quedando el nuevo consolidado en 366.068 registros de IUIT.





IUIT	Oct. 2013-2014	Oct. 2014-2015	% INCREMENTO
<b>GESTIONADOS</b>	7687	31288	307%

La excelente gestión lograda en la atención de IUIT se debe a:

- Implementación del punto único de recepción en DITRA para los IUIT.
- Rediseño de procesos internos que intervienen en la gestión de los IUIT para evitar la caducidad por pérdida de competencia y malos manejos.
- Recolección, depuración, análisis y consolidación de la línea base de IUIT recibidos en la entidad. (inventario)
- Se identificaron los IUIT próximos a vencer y pendientes de gestión para evitar la caducidad, dando como resultado un total 49.475 correspondientes a los años 2012-2013-2014.
- Se identificaron 237.445 IUIT sin gestión para aplicar caducidad o con caducidad, que equivalen al 74,5 % del total de IUIT.

### 1.2.7 Inmovilizaciones

Otra de las actividades realizadas a través del proyecto Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS, es el seguimiento y control a inmovilizaciones realizadas en las diferentes zonas del país, este proyecto genera reportes de los volúmenes y avances que se manejan diariamente, gracias a esta labor se han logrado los siguientes resultados:

#### Proceso

- Redefinición de procesos estandarizados para gestionar las solicitudes de retiro de los vehículos de los patios, apoyados con la Herramienta de Gestión, diseñada para llevar los controles de manejo e información, la cual facilita responder dentro de las 5 horas hábiles siguientes, quedando el 100% de solicitudes atendidas el mismo día.

#### Seguimiento y Control

- Envío de copias por correo electrónico de las autorizaciones al DITRA para validar su autenticidad
- Desde el 10 de septiembre hasta la fecha se han recibido y procesado un total de 1230 solicitudes de entrega de vehículo.
- Actualmente se tiene la información de todas las inmovilizaciones generada por medio de una Base de datos, la cual una vez ingresada la información no puede ser manipulada y controla los tiempos y el usuario que realiza el registro
- Respecto a las Reincidencias, cada vez que llega una solicitud asociado a un código de infracción con reincidencia, no solo se consulta en la base de datos actual sino en las históricas que fueron entregadas por la Superintendencia al inicio del convenio.

#### Logros

- Se han recibido y procesado un total de 1230 solicitudes de entrega de vehículo de las cuales se han autorizado 770 y se han rechazado 460
- Las causas de rechazo detectadas son: reincidencia, falta de documentos y documentos ilegibles.



### 1.2.8 Principales Logros - Tránsito y Transporte

Se aumentó el número de visitas realizadas a los vigilados de 540 (2014) a 2262 (2015) obteniendo un crecimiento superior al 300% comparado con la vigencia anterior.

Aumento del nivel de cobertura, contando con presencia en 28 de los 32 departamentos, pasando de ser un ente sancionatorio a preventivo, promoviendo la formalización y la competitividad empresarial del sector transporte

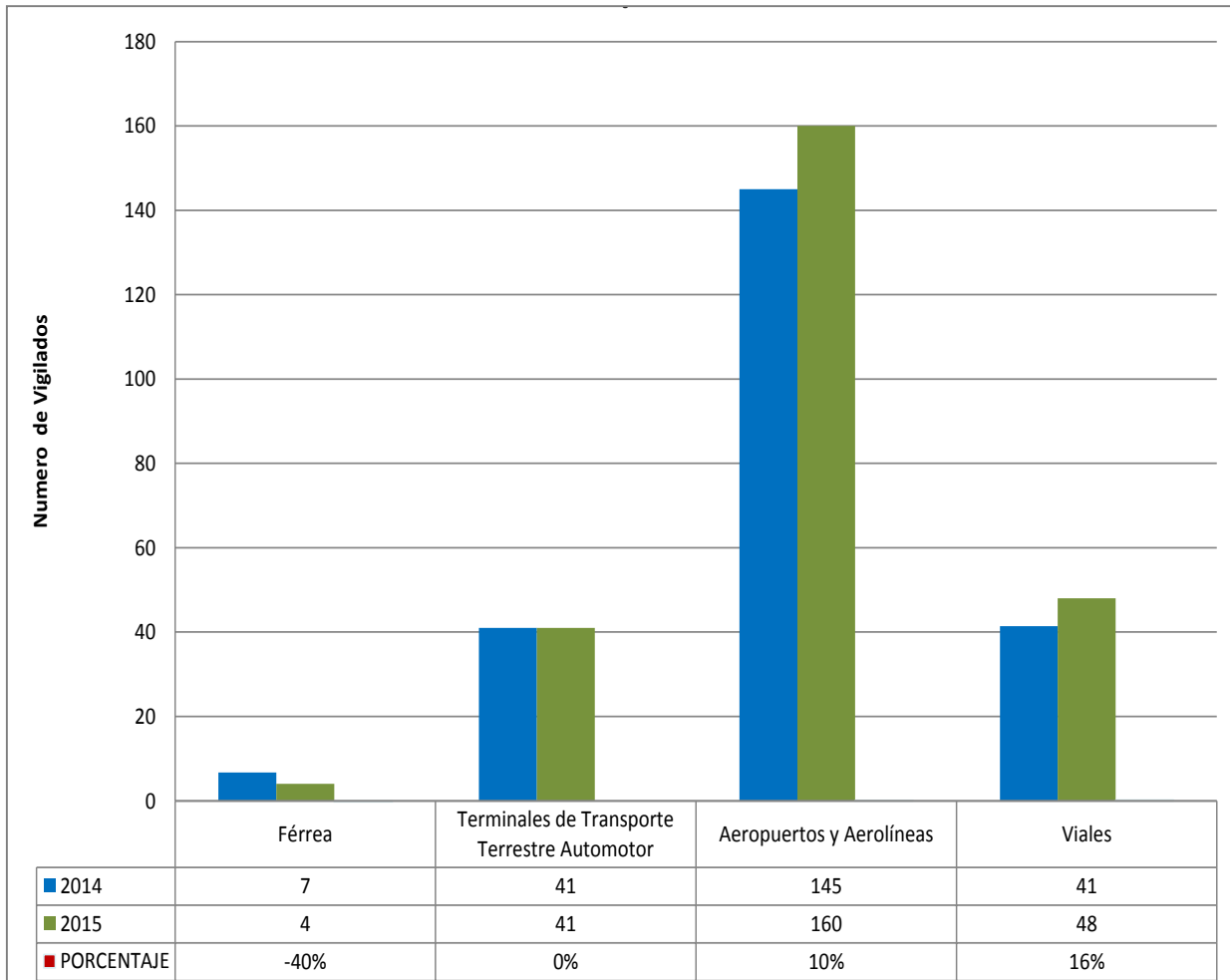
De los 1077 vigilados del sector transporte terrestre automotor de carga, que a la fecha del 30 de julio del presente año NO se encontraban registrados en el SIREL de la UIAF, se les difundió la normatividad a 613 empresas (57%), se logró que más de 140 empresas se registraran (13%) y se han atendido por vía telefónica, email, correspondencia y presencial más de 170 solicitudes en lo corrido del segundo semestre.

Realización de investigaciones a más de 100 Centros de Enseñanza Automovilística, en las que con absoluto respeto del debido proceso y permitiendo ejercer el derecho de defensa fueron sancionados en primera instancia un total de 97 CEAS de todo el país. Esto nos permitirá mejorar los estándares de calidad y capacitación de las personas que aspiran a obtener una licencia de conducción, lo que nos permitirá aumentar las condiciones de seguridad en las vías del país.

### 1.3 Concesiones e Infraestructura

Corresponde a la Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura, la supervisión del servicio derivado de la operación y estado de la infraestructura de transporte del país, en los modos carretero y férreo, así como de los nodos de transporte aeroportuario y terminales de transporte terrestre automotor. Las acciones de supervisión ejecutadas se muestran a continuación:

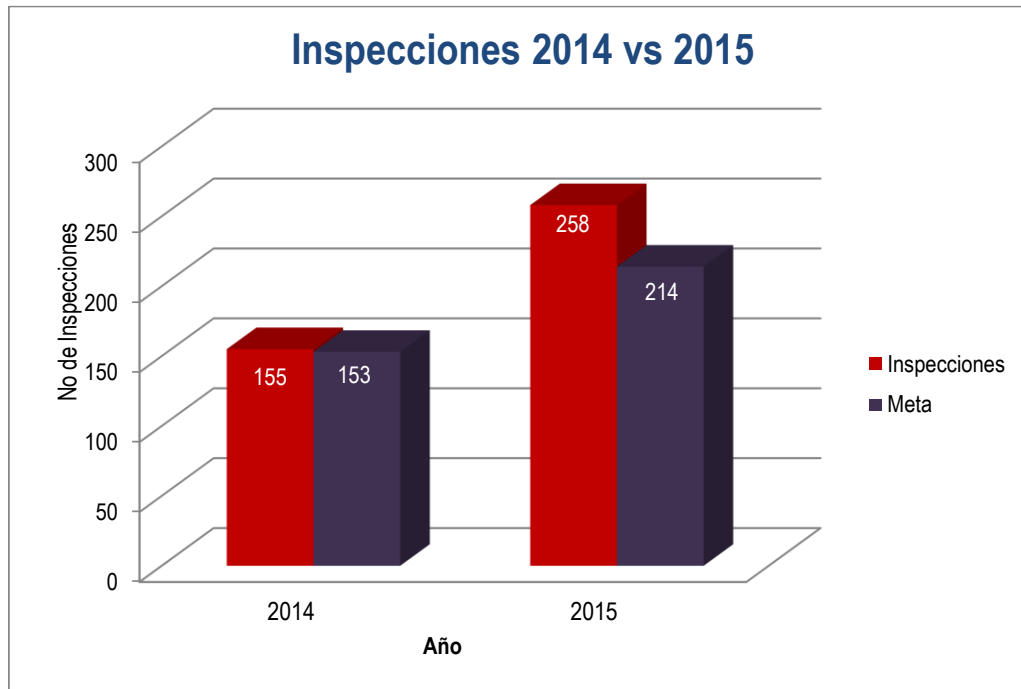
#### 1.3.1 Número de Supervisados



GRUPO	2014	2015	Diferencia No.	PORCENTAJE
Férreo	7	4	-3	-40%
Terminales De Transporte Terrestre Automotor	41	41	-	0%
Aeropuertos y Aerolíneas	145	160	15	10%
Viales	41	48	7	16%
<b>Total Vigilados</b>	<b>234</b>	<b>253</b>	<b>19</b>	<b>8%</b>



## 1.3.2 Visitas de Inspección

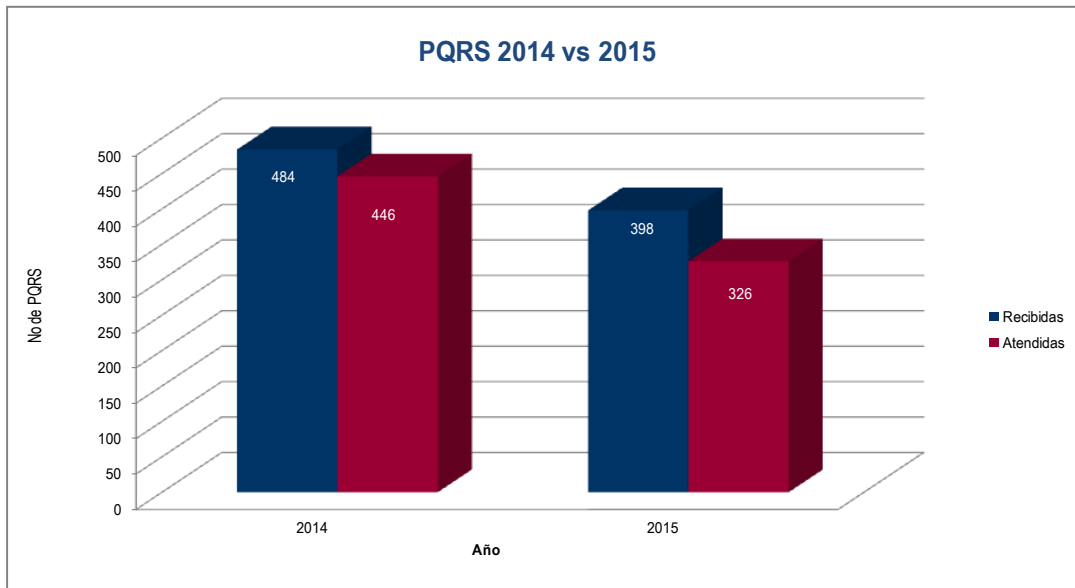


	2014	2015	Diferencia No.	% Incremento
<b>Inspecciones</b>	155	258	103	66%
<b>Meta</b>	153	214	61	40%
<b>% Cumplimiento</b>	101%	121%		

En el año 2015 se presenta un aumento del 67% de las visitas de inspección frente a las ejecutadas en el año 2014, con el propósito de lograr una mayor cobertura sobre el universo de supervisados.



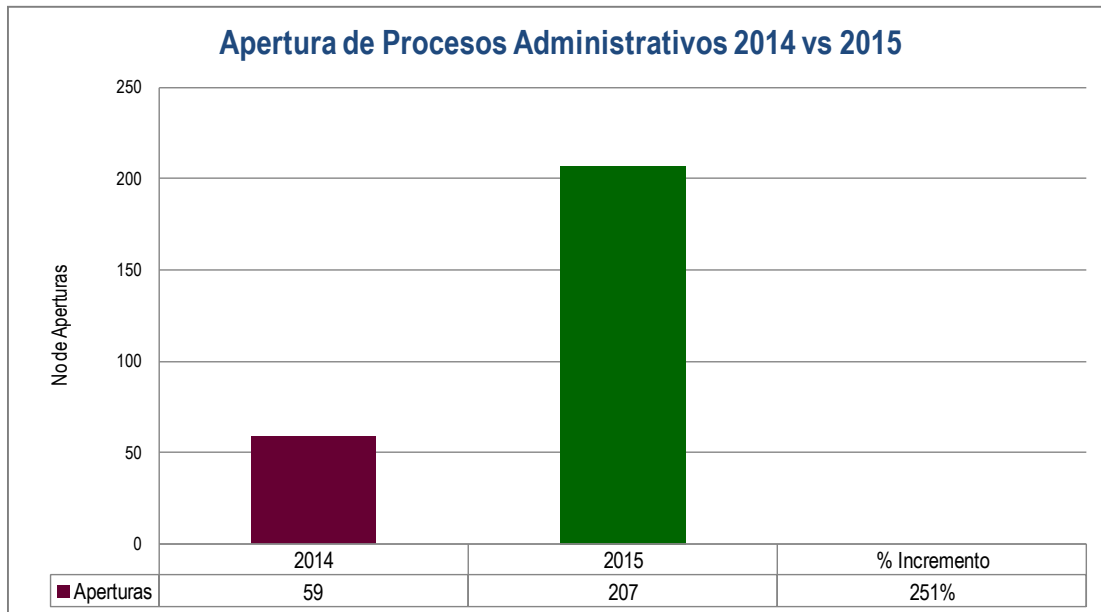
## 1.3.3 Gestión de PQRS



PQRs	2014	2015	Diferencia No.	% Reducción
Recibidas	484	398	-86	-18%
Atendidas	446	326	-120	
% Cumplimiento	92%	82%		

En el 2015 se presenta una disminución de PQR's equivalente al 18%, producto de las acciones de supervisión, encaminadas a disminuirlas cada vez más, con una atención del 82% de las mismas.

### 1.3.4 Investigaciones



Las investigaciones se desarrollan con el impulso que evite la paralización del proceso en la búsqueda de la verdad, sin perder de vista la obtención del menor desgaste posible para llegar a ella y al restablecimiento de las mejores condiciones de servicio. El fuerte incremento en las investigaciones aperturadas, obedece a que en el año 2015 se aperturaron todas las acumuladas correspondientes a los años 2012, 2013 y 2014 por incumplimiento al reporte de certificado de ingresos al sistema TAUX.

### 1.3.5 Mesas de Trabajo

Entidades	Mesas de Trabajo	Logros
DITRA	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento sectores críticos de accidentalidad en carreteras</li> <li>Plan de contingencia por parte de los concesionarios y plan de control operativo en coordinación regionales en lo referente a seguridad vial y seguimiento de acciones implementadas en los sectores críticos de accidentalidad en carreteras</li> </ul>
ANI	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sometimiento a control y a usuarios corredor férreo (operadores férreos y puertos), Fenoco restricción de operación, corredor férreo paso Bosconia</li> <li>Informe condiciones críticas e incumplimiento plan de mantenimiento y riesgos de accidentalidad, Zona Metropolitana de Bucaramanga</li> </ul>
OPAIN -ANI -AEROCIVIL	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento plan de inversión y mejoramiento</li> <li>Atender los temas relacionados con los hallazgos a nivel de infraestructura y la circulación segura de las personas en condición de discapacidad del Aeropuerto el Dorado</li> </ul>
BIOTOPO	1	

Entidades	Mesas de Trabajo	Logros
CIDCCA	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de los planes progresivos de cumplimiento infraestructura accesible.</li> </ul>
Fundación Saldarriaga Concha	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de la Metodología de los planes progresivos de cumplimiento infraestructura accesible.</li> </ul>
Grupo de Investigación de Transporte y Tránsito de la Dirección de Transporte del Ministerio; Invias, ANI y transportadores de carga	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de la modificación de Norma de Transporte de mercancías extra dimensionadas y extra pesadas</li> </ul>
INVIAS	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificar los permisos que otorga el INVIAS a la movilidad de este transporte especial, con el fin de identificar aspectos de control de esta carga.</li> </ul>
Ministerio de Transporte	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio del Proyecto de Decreto general control carga indivisible (Extrapesada - Extradimensionada)</li> <li>• Para la Circular 011/ Plan Progresivo se establecieron los criterios para la metodología del plan progresivo a accesibilidad</li> <li>• Mesa de trabajo de transporte de carga</li> <li>• Compromisos para la proyección del decreto y la metodología para la solicitud y seguimiento de los planes progresivos de cumplimiento de la infraestructura de transporte accesible</li> <li>• Estudio de la Metodología de los planes progresivos de cumplimiento infraestructura accesible.</li> </ul>

Vale la pena anotar que las mesas de trabajo 2015 han tenido un enfoque institucional normativo (carga indivisible, restricción de carga en carreteras y accesibilidad a persona en condición de discapacidad) y de divulgación de política sectorial (sectores críticos de accidentalidad en carreteras). Las mesas de trabajo realizadas en el 2014 se orientaron a dirimir y atender aspectos con los agentes intervinientes en el desarrollo y operación de las infraestructuras.





### 1.3.6 Principales logros - Concesiones

En la red carretera concesionada se detectaron 38 sectores críticos con accidentalidad recurrente. Se logró en 2015 disminuir en un 10% la presentación de eventos frente a 2014.

Socialización al 100% de los supervisados de la política de accesibilidad a personas en condición de discapacidad a la infraestructura de transporte (aeropuertos, terminales de transporte terrestre y áreas de servicio en carreteras) y planes de cumplimiento ley 1618/2013..

Incremento del 66% en acciones de supervisión, logrando para el 2015 una cobertura del 70% de los supervisados(351).

Disminución de en el tiempo de respuesta a las PQR de 24 días a 3 días.

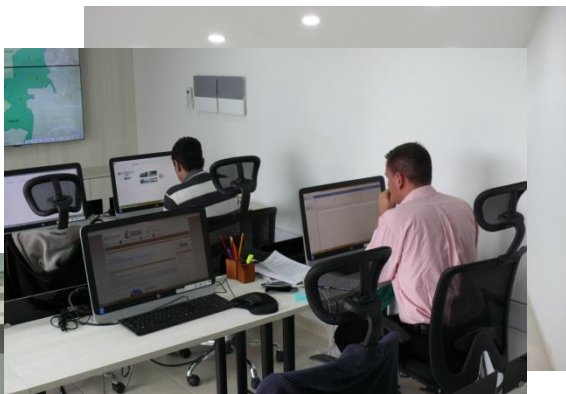
## CAPÍTULO II. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### 2.1 Modernización de la Infraestructura

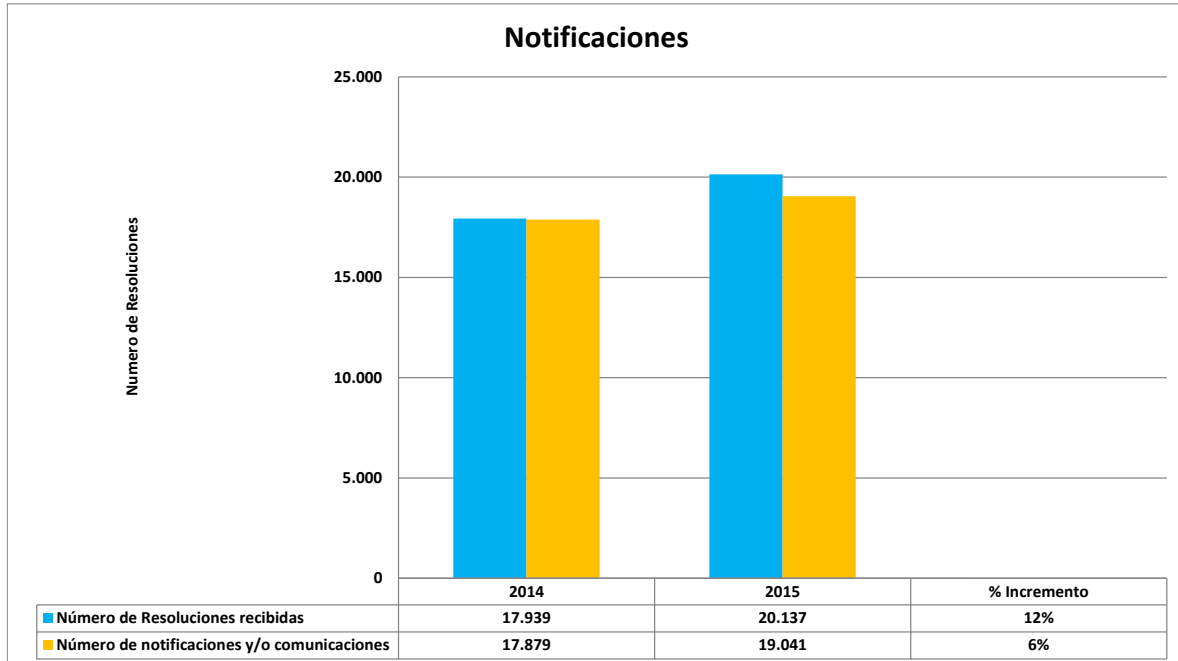
ANTES



AHORA



**2.2 Notificaciones.**

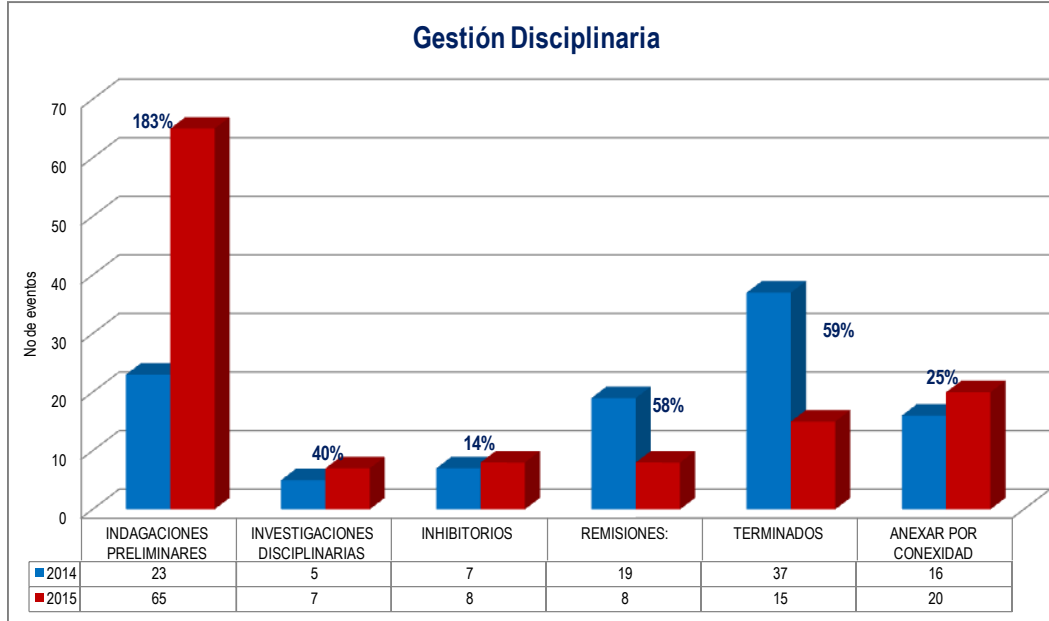


	2014	2015	Diferencia No.	% Incremento
Número de Resoluciones recibidas	17.939	20.137	2.198	12%
Número de notificaciones y/o comunicaciones	17.879	19.041	1.162	6%

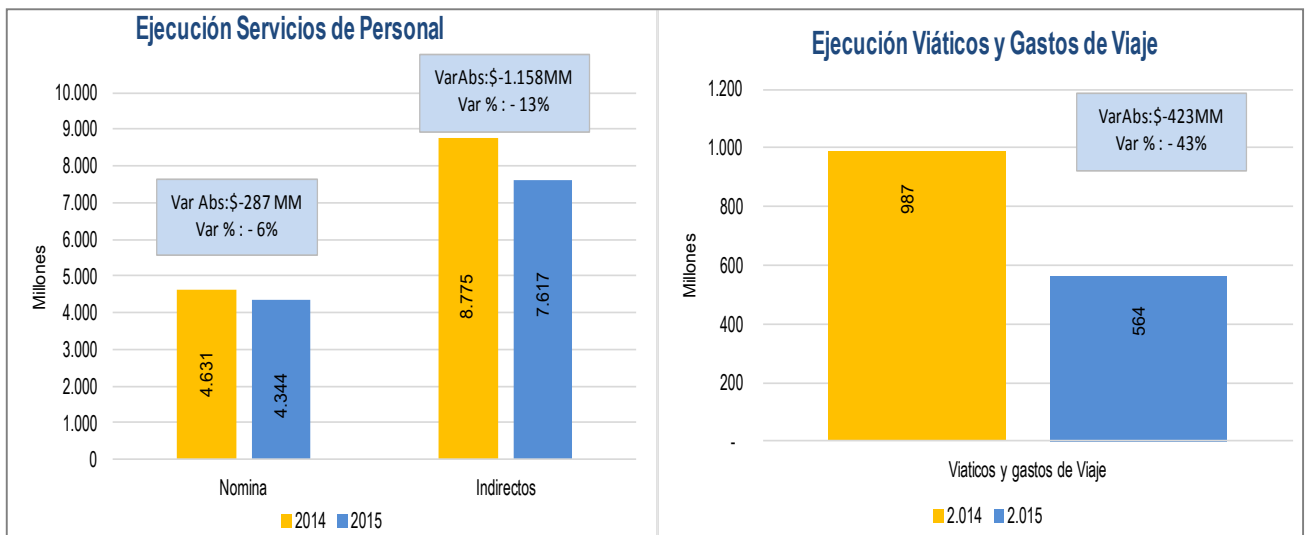
En el año 2015 la nueva organización y capacidad del grupo permitió que se atendiera mayor cantidad de resoluciones con sus correspondientes notificaciones y/o comunicaciones, logrando estar al día y gestionar oportunamente todo lo expedido por las diferentes áreas de la entidad.



### 2.3 Gestión Disciplinaria



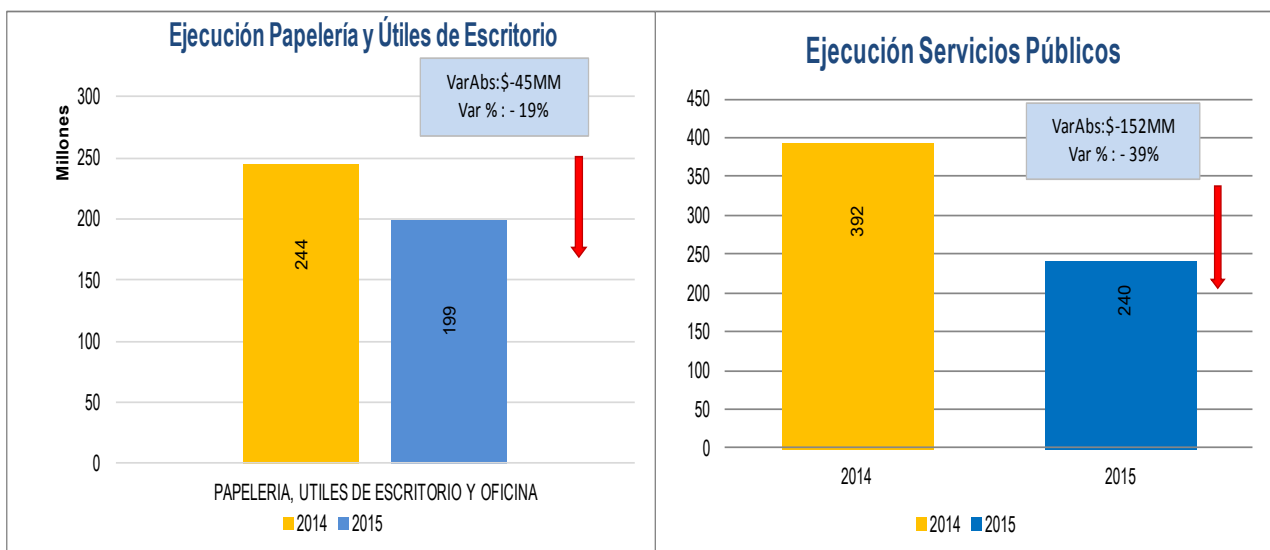
### 2.4 Eficiencias Obtenidas



En cuanto a los resultados obtenidos en la ejecución de Servicios de Personal, se resalta la disminución de un 11% de los gastos de personal, mejorando el perfil de los profesionales con el fin de buscar la productividad y eficiencia esperada en las labores a cargo.

Sobre la ejecución de los Viáticos y Gastos de Viaje, se fortaleció el control al procedimiento de autorización y uso de los tiquetes aéreos; así mismo, se hace uso de las millas obtenidas por la Superintendencia de Puertos y Transporte realizando así solo el pago de los impuestos de la mayoría de los tiquetes generados para las comisiones, reduciendo así los gastos en un 43%.

**Es importante destacar que el costo de visita en el año 2015 es de \$ 191.000 frente a un valor del 2014 de \$ 1.120.000.**



Frente a la gestión lograda en el consumo de papelería y útiles de escritorio, se han venido realizando campañas de cero papel orientadas a disminuir la impresión y el fotocopiado (doble cara, reducción de tamaño de letra, revisión de formatos y reutilización de papel usado a una cara) y a disminuir el consumo de útiles de escritorio, obteniendo una reducción del 19% respecto al año anterior. Vale la pena destacar, que aun cuando se realizó la impresión de un volumen importante de actos administrativos generados de la gestión de supervisión, esta reducción se ha mantenido.

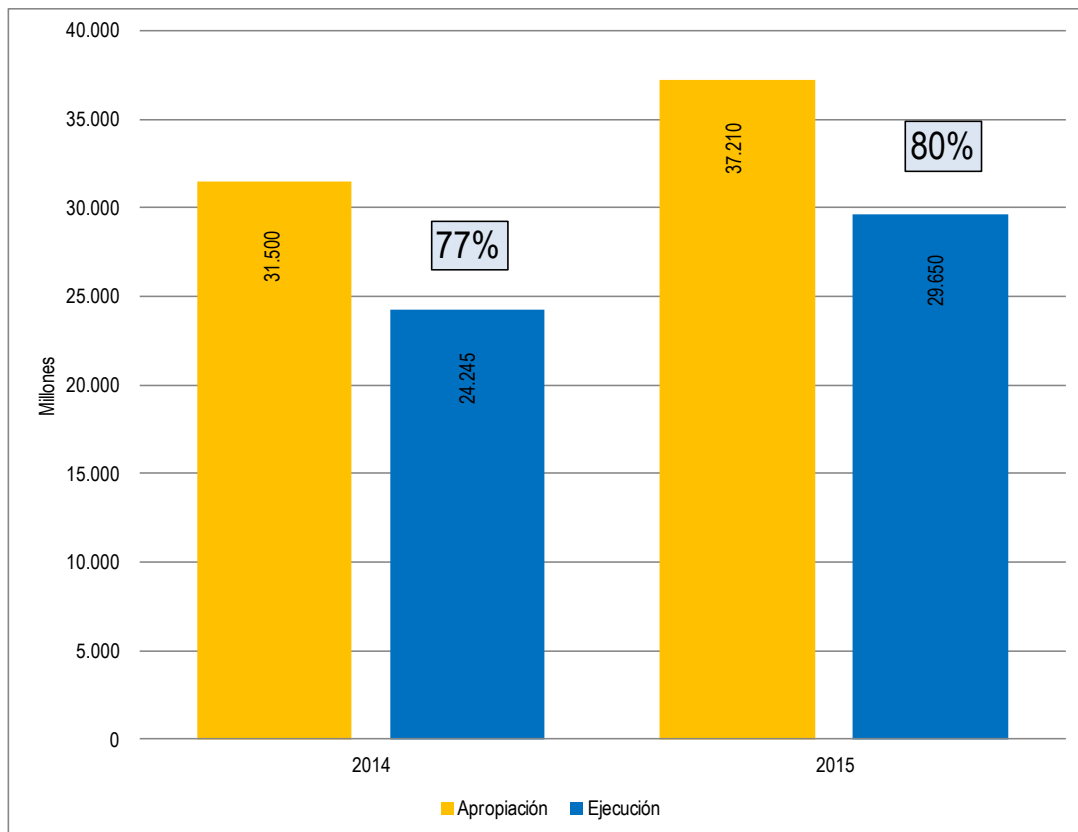
En cuanto al comportamiento de los Servicios Públicos, se desarrollaron campañas de concientización de uso de los recursos hídricos y energéticos, manejo de desechos reciclables y no reciclables, generando así una reducción del 39% en el pago de los servicios públicos.

De acuerdo a lo anterior con estos ahorros significativos se colige que la entidad está cumpliendo el plan de austeridad en concordancia con los lineamientos de la Directiva Presidencial No. 06 de la vigencia 2014, toda

vez que en efecto se han logrado generar ahorros adicionales al recorte del 10% en gastos generales aprobado en la Ley de Presupuesto 2015.

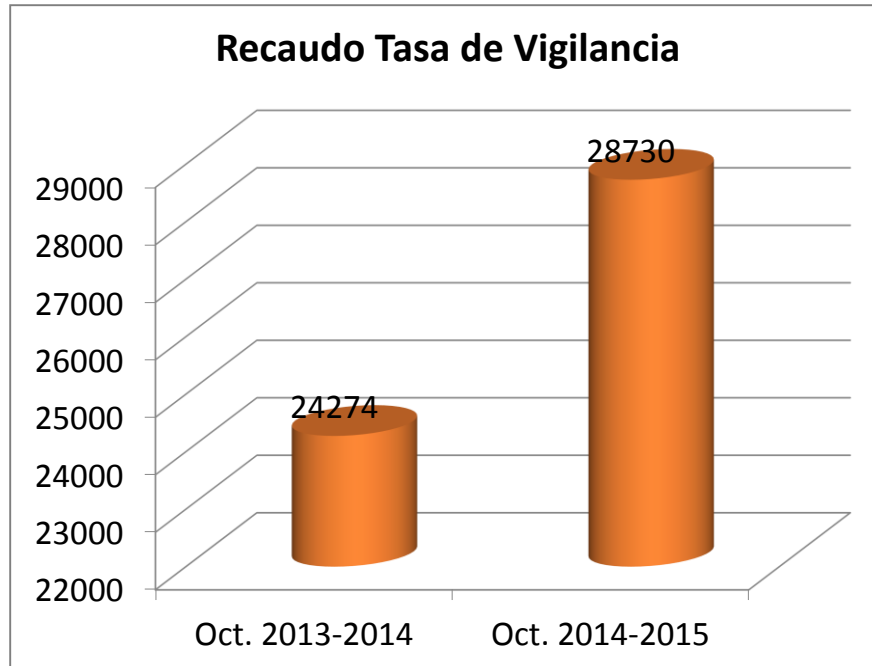
## CAPÍTULO III. GESTIÓN FINANCIERA

### 3.1 Ejecución presupuestal



Del total de las apropiaciones asignadas a la Superintendencia de Puertos y Transporte para la vigencia fiscal 2015, se comprometieron recursos a octubre 30 de 2015 por valor de \$29.650 MM, alcanzando un mayor nivel de ejecución frente al valor apropiado a diciembre 31 de 2014.

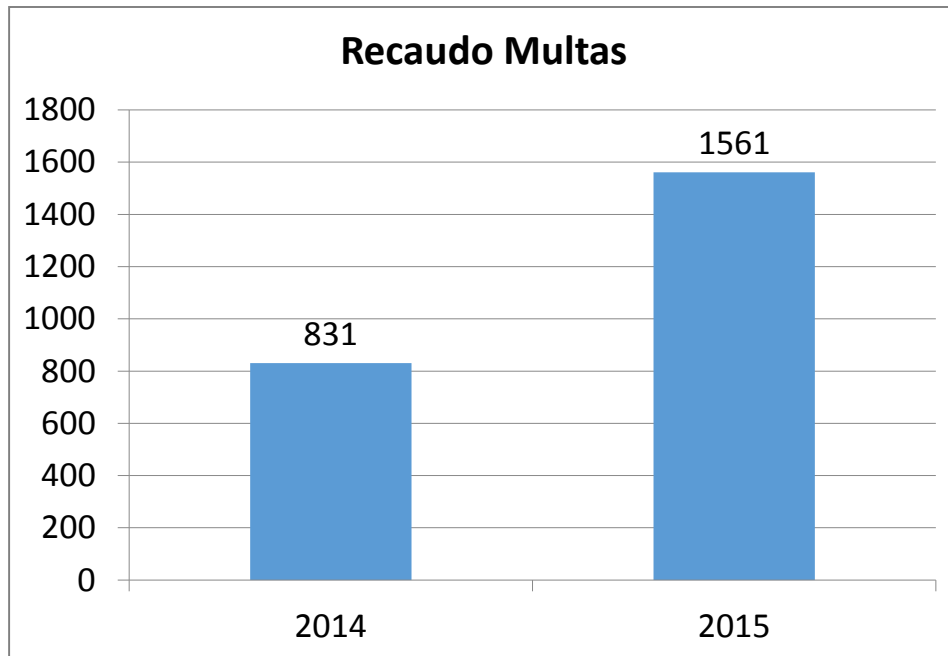
### 3.2 Recaudo



**El recaudo de la tasa se incremento en un 18% frente al año inmediatamente anterior. La diferencia fue de 4156.**

Mediante resolución N° 4188 del 16 de diciembre de 2014 el Ministerio de Transporte fijo la tarifa que por concepto de tasa de vigilancia deben pagar a la Superintendencia de Puertos y Transporte la totalidad de sujetos de vigilancia para la vigencia 2014, por su parte la Superintendencia estableció como fecha límite de pago hasta el día 30 de diciembre de 2014, en consecuencia el comportamiento de recaudo por este concepto en la vigencia de 2014 se evidencia significativamente durante el mes de diciembre.

Para la vigencia de 2015, la Superintendencia de Puertos y Transporte mediante resolución 22543 del 05 de noviembre de la presente anualidad Fijo la tarifa y plazo que por concepto de tasa de vigilancia deben pagar la totalidad de sujetos de vigilancia para la vigencia 2015, estableciendo como fecha límite el día 25 de noviembre de 2015, razón por lo cual en el 2015 se evidencia un recaudo que asciende a \$28.730 MM, situación que refleja una diferencia sustancial del comportamiento de recaudo frente al mismo periodo del año anterior.



**El recaudo de las multas se incremento en un 88% frente al año inmediatamente anterior.**

Por su parte, el recaudo por concepto de multas administrativas a 30 de noviembre de 2015 presenta un incremento de \$730 MM frente al mismo periodo del año anterior, situación que se deriva de la gestión de cobro y la implementación de mecanismos para hacerlo más eficiente.

Dentro de las estrategias implementadas por el SIS para fortalecer la gestión de recaudo de tasa y multas se resalta:

- ✓ Se identificaron los vigilados que no reportaron ingresos (1.950 vigilados) entre el 2012 y 2014 representando un ingreso en multas que no se han cobrado por 20.900 millones
- ✓ Se identificaron los vigilados que reportaron ingresos entre 2012 y 2014 y que no han pagado al 31 de julio de 2015, que representan \$6.878 millones
- ✓ Se identificaron los vigilados que reportaron ingreso y que pagaron un valor inferior representando 14.300 millones
- ✓ Se identificó que de los 8.141 vigilados que no reportaron ingresos desde el 2012 a 2014, solo han pagado 24 vigilados y a partir del seguimiento semanal se han recibido pagos de 1.299 vigilados.
- ✓ Se incluyeron 212 vigilados nuevos en el sistema de control de Tasa.
- ✓ Se generaron 3.100 reportes de ingresos de vigilados en el sistema TAUX
- ✓ Se consolidó, depuró y definió la cartera base de Multas Administrativas resultando un consolidado de 8.969 multas por valor de 67 mil millones de pesos entre las vigencias 1999 y 2015.

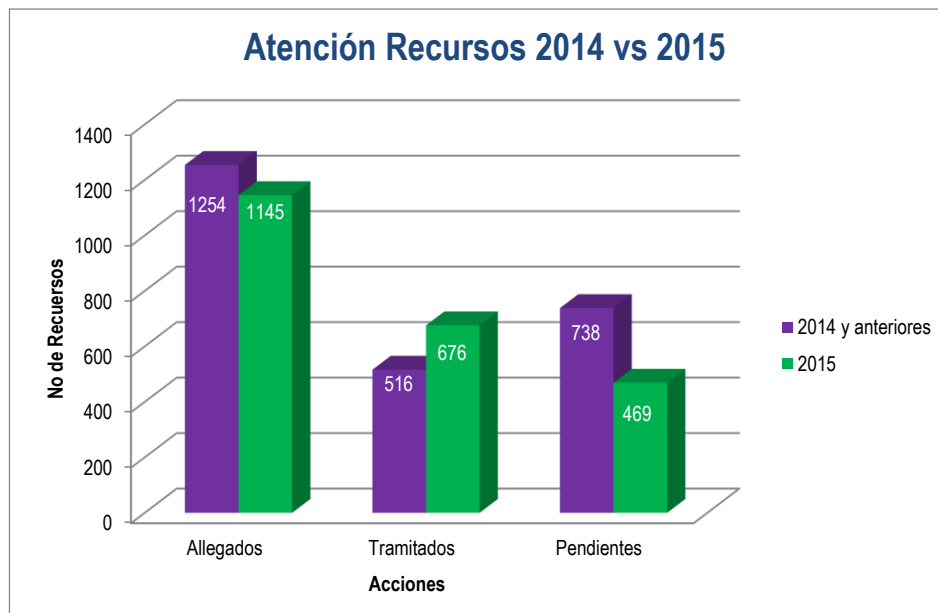


## Logros Obtenidos:

- ✓ Inicio de campañas de cobro persuasivo con llamadas telefónicas para los vigilados objeto de cobro con efectividad del 89%.
- ✓ Se recibieron \$6.555 millones (\$6.523 millones por el aplicativo TAUX y \$32 millones en campaña persuasiva) de los vigilados que habían reportado y no habían pagado.
- ✓ Se recibieron \$104 millones de los vigilados que habían pagado, pero que pagaron un menor valor. Estos valores recaudados representan un 16% del potencial de la cartera de tasa de Vigilancia.
- ✓ Se depuró y definió la cartera base de Tasa de vigilancia con la cual se identificaron los vigilados que no reportaron, los que reportaron y no pagaron y los que pagaron un valor inferior al que debían pagar, resultando una cartera de tasa de 40.9 mil millones de pesos por cobrar de tasa de vigilancia de las vigencias 2012 a 2014.
- ✓ Para la Tasa de vigilancia del 2015 se recaudó en la campaña \$3.055 millones de pesos al corte del 27 de Noviembre.
- ✓ Se elaboraron para los vigilados que reportaron y no pagaron 955 resoluciones.
- ✓ Para los vigilados que pagaron un menor valor se elaboraron 305 resoluciones.

## CAPÍTULO IV. GESTIÓN JURÍDICA

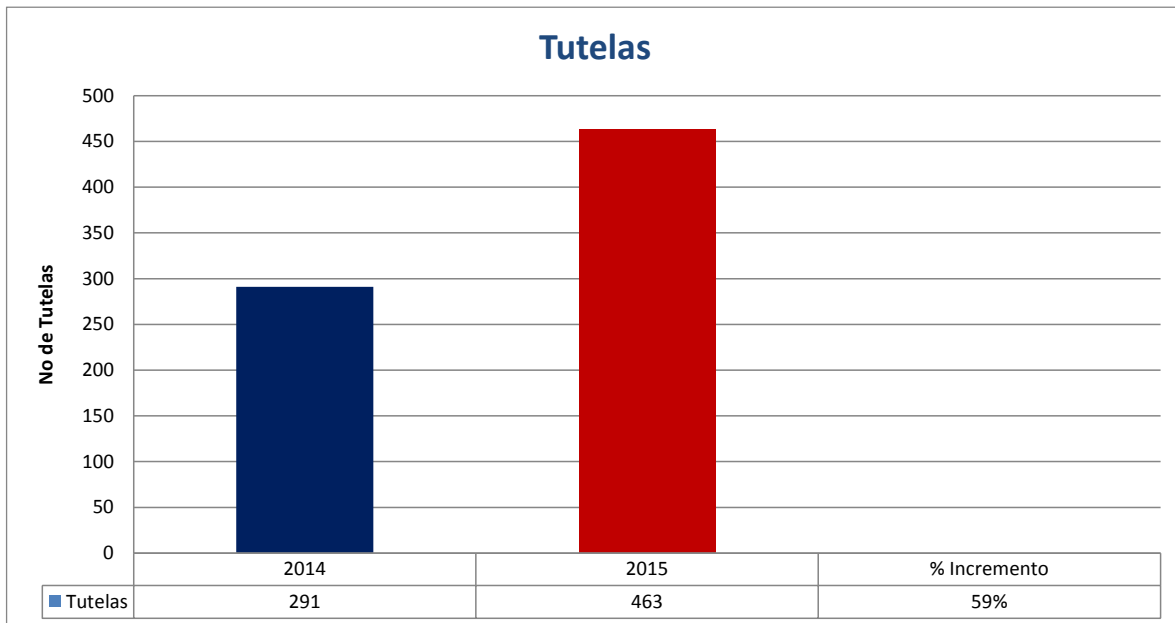
### 4.1 Atención de Recursos



Año	Allegados	Acumulado 2015	Tramitados	Pendientes	%Cumplimiento
2014 y anteriores	1254		516	738	41%
2015	407	1145	676	469	59%
% Reducción	68%				

Se realizó un acumulado de procesos del año 2014 y años anteriores, frente al comportamiento en la atención con el año 2015, se puede concluir que se logró un mejoramiento significativo en la atención de los recursos recibidos, ya que en 2014 se tramitaron 516 frente a 676 en el 2015, obteniendo un incremento del 31%.

## 4.2 Tutelas

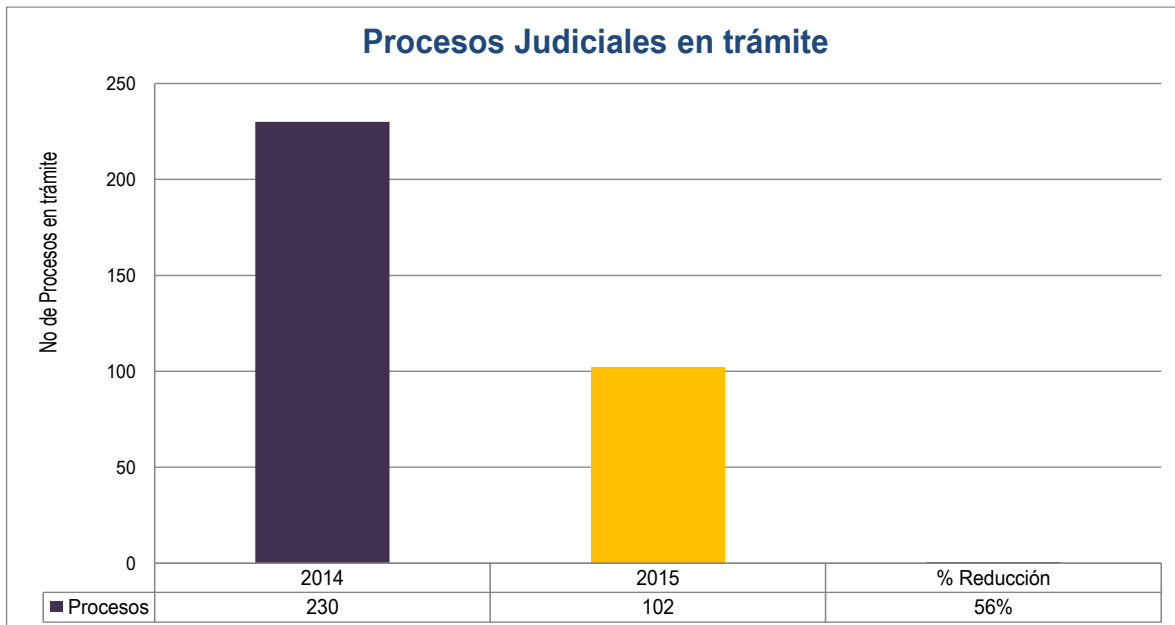


En el año 2015 se observa un incremento del 59% respecto al año anterior, por las siguientes causas:

1. Aunque no es competencia de la entidad, los jueces de tutela hacen parte a la Superintendencia de las tutelas que se presentan en contra de los Organismos por fotocomparendos que corresponde al 40%. Del total de las tutelas recibidas.
2. El aumento de la gestión de la entidad respecto de los procesos sancionatorios y del cobro coactivo, estimula el uso de medios judiciales de defensa por parte de los vigilados.

### 4.3 Procesos Judiciales

Fue necesario realizar la depuración de la totalidad de los procesos judiciales que se encontraba en varias bases de datos, logrando tener claro cuales procesos se encontraban cerrados y en cuales se había proferido fallo a favor o en contra de la entidad. Con el listado depurado se alimentó y está al día el sistema EKOGUI, de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

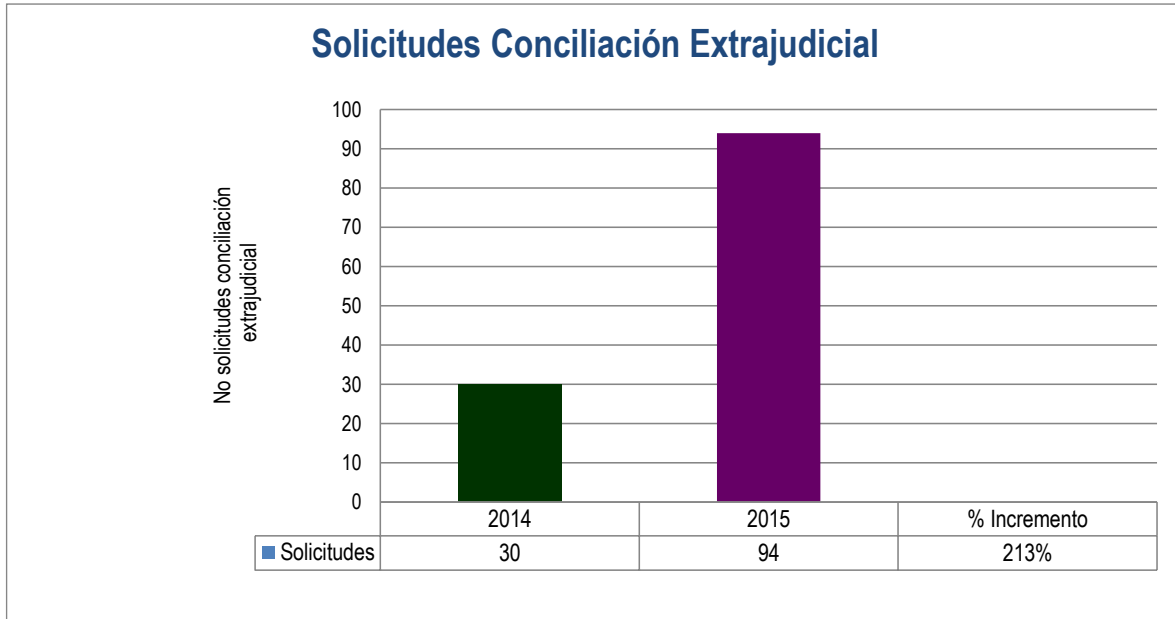


Año	Procesos en trámite	Sentencias a favor o en contra de primera instancia	Pretensiones en contra de la Entidad	Procesos en riesgo
2014	230*	Sin información	\$220.000.000.000	Sin información
2015	65 reales 2014 + 37 nuevos = 102	10 a favor 1 en contra	Revisión a abril \$142.604.441.557 Menos las pretensiones de las sentencias a favor \$48.752.000.000	8 que equivalen a \$3.914.438.441

\* Según las bases de datos.

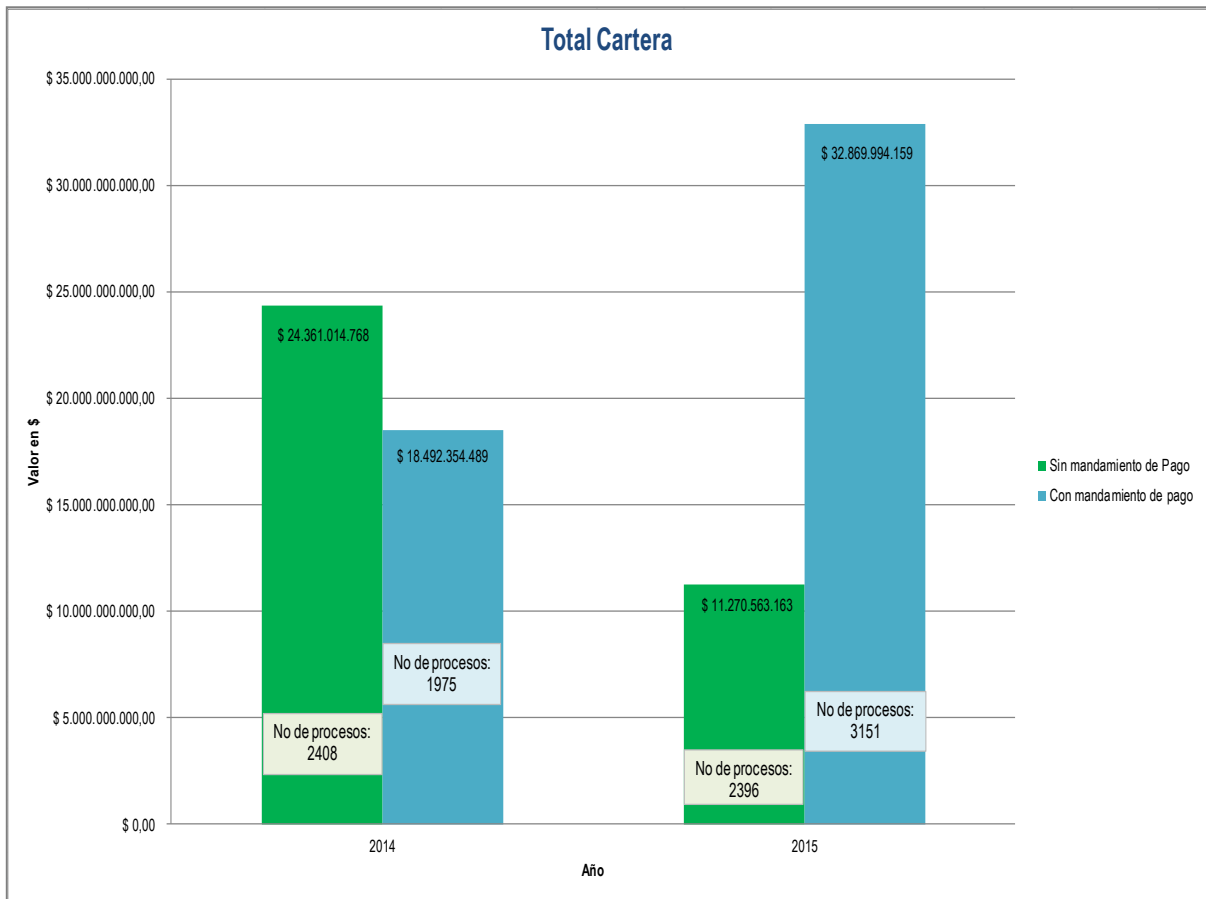
Si bien en la tabla anterior se encuentra una cifra considerable en los procesos en riesgo, se puede decir que es un 8% frente a las pretensiones totales en contra de la Entidad.

#### 4.4 Conciliación Extrajudicial



Debido al aumento en la gestión de los procesos sancionatorios, se aumentan las solicitudes de conciliación previas a la presentación de demandas en contra de la entidad, por ello se aumentaron los controles para poder atender todas las solicitudes, las cuales se han incrementado en un 68%.

## 4.5 Gestión de Cobro Persuasivo y Coactivo



Cartera	2014 en \$	2015 en \$	2014 en No de Procesos	2015 en No de Procesos
<b>Sin mandamiento de Pago</b>	\$ 24.361.014.768	\$ 11.270.563.163	2408	2396
<b>Con mandamiento de pago</b>	\$ 18.492.354.489	\$ 32.869.994.159	1975	3151
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 42.853.369.257</b>	<b>\$ 44.140.557.322</b>	<b>4383</b>	<b>5547</b>
<b>% Con mandamiento de Pago</b>	43%	74%	45%	57%

La cartera con mandamiento de pago se incrementó en un 43%, frente al año 2014.

Recaudo Consignación Títulos	\$ 488.538.490,00
Otros Recaudos Acuerdos de Pago o Pagos Voluntarios o Totales	\$ 1.541.196.378
<b>Recaudo Total Coactivo :</b>	<b>\$ 2.029.734.868,00</b>

Estas cifras recaudadas fueron consignadas a favor del tesoro nacional.

#### 4.6 Principales Logros

Depuración de la información sobre procesos judiciales y mantener al día el sistema EKOGUI, conforme a la Directriz Presidencial, garantizando la atención judicial.
Se unificaron criterios y con menos abogados se aumentó la expedición de actos administrativos resolviendo los recursos de apelación.
Se depuraron más de 4000 solicitudes de Orfeo.
El número de actuaciones en cobro coactivo se triplicó

### CAPÍTULO V. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (TI)

#### 5.1 Fortalecimiento de la Tecnología de la Información (TI).

Ítem	2014	2.015
Gestión de servicios de tecnologías de información	No se usan Acuerdos de Niveles de Servicio para tecnologías de información	Se implementan los Acuerdos de Niveles de Servicio para todas las acciones de tecnologías de información
	No existía sistemas de Mesa de Ayuda y atención al usuario	Con el montaje del software de mesa de ayuda (GLPI) queda el registro de que software han montado en cada uno de los equipos de la SPT.
	No existía proyección futura del área	Se hace el inventario de proyectos importantes para los próximos años, basados en necesidades de usuario y en avances globales de tecnología y se reestructura el área.
	No existía documentación de las aplicaciones, de los equipos, de contraseñas y de los procedimientos de tecnologías de información. Se reconstruyó dado que la mayoría estaba	Se crea la Biblioteca Virtual donde se almacena toda la documentación relevante de las aplicaciones y de software nativo de los equipos de cómputo, impresoras, Firewall, scanner y hardware de la entidad

Ítem	2014	2.015
	en manos de personas que ya se habían retirado de la entidad.	
	No se realizaban comités de bajas por obsolescencia o avería de Hardware	Se realizó comité de bajas para optimizar el inventario de la entidad
	No existía una herramienta de Gestión de Proyectos de tecnologías de información	Se implementa una herramienta de Gestión (BITRIX), como herramienta de Gestión de Proyectos
	No había equipo de desarrollo teniendo que siempre contratar terceros para cualquier actividad	Se crea el grupo de desarrollo de Software para la construcción de soluciones de apoyo a los sistemas de la entidad
Integración de bases de datos	Se usan múltiples bases de información en Excel y se entrega como información Oficial de la Entidad lo que está en cada usuario particular	Se inició el proceso de integración y migración de información a un solo repositorio de Base de Datos
Oficial de Seguridad tecnologías de información	No existe Oficial de Seguridad tecnologías de información	Se implementa y ejecuta el Rol de Oficial de Seguridad tecnologías de información.
Seguridad de información	No había trazabilidad en las aplicaciones misionales	Se activaron los registros (log) de auditoría en las bases de datos (Vigía, Taux, Orfeo)
	Existían más de cien cuentas de correo sin propietario	Se depuraron todos los correos innominados y se entregó al responsable de cada área.
	Se modificaban las Bases de datos de las aplicaciones sin los protocolos de seguridad.	Se prohibió la política de modificación de información por base de datos. Las modificaciones se realizan por medio de programas dejando la trazabilidad adecuada.
	Bases de datos inseguras	Se adquirió en Oracle el software de auditoría y se simplificó, reorganizó y optimizó las reglas del Firewall, generando más seguridad y mayor velocidad de red.
Seguridad en Accesos	Orfeo con ingreso desde sitios externos	Se restringió el Orfeo a uso interno y no está disponible en la red.
	No existían políticas de seguridad contra intrusos	Se implementaron políticas de control web a partir de una lista negra de palabras claves, control de inicio de aplicaciones, política de prevención de intrusiones
	No habían filtros iniciales de ingreso de intrusos	Se han bloqueado dominio de correo que envía spam a nuestros servidores de correo.
	Existían conexiones VPN, sin documentación ni protocolo	Se eliminaron todas las VPN y solo quedaron dos (Olimpia y Quipux) que son punto a punto.

Ítem	2014	2.015
Seguridad Lógica	No había esquemas de seguridad informática implementados a pesar de contar con el antivirus y el de control de equipos (PC Secure). Este último no estaba instalado en ningún equipo	Se implementó el sistema de control de equipos (PC Secure) para limitar las opciones de usuario a esquemas de uso restringido a sus funciones y se actualiza e implementa Kaspersky Advanced Antivirus empresarial
	Políticas antiguas y sin revisión que ralentizaban el acceso a internet y permitían el acceso casi sin restricciones a cualquier página y/o contenido	Se actualizaron las políticas de seguridad del Firewall, garantizando la optimización del desempeño de la Red y de Internet. Se eliminaron reglas antiguas que ya no aplicaban.
	Contraseñas sin actualizar e incorrectamente manejadas	Se cambiaron todas las contraseñas
	Todos los aplicativos estaban en la Superintendencia sin respaldo	Se establecieron las pruebas de redundancia con el hosting y se actualizó el software para respaldo automático.
	No existían perfiles de usuarios	Se reorganizaron los grupos y perfiles en la consola de antivirus con sus correspondientes directivas y tareas; se actualizaron todos los equipos a la última versión licenciada. Se estableció actualización diaria.
	Se creaban usuarios verbalmente	Se implementó el formato de creación de usuarios con sus respectivas firmas
Software y Hardware	No se instalaban las actualizaciones de los sistemas	Se actualizaron las versiones de seguridad de Microsoft, Oracle, Linux, antivirus, etc.
	Se usa Software sin licenciamiento correcto, sin inventario y respaldos (backups) adecuados	Se actualiza el inventario de Software se licencian herramientas como Oracle y Microsoft. Se implementó respaldos automáticos (Symantec) como herramienta de Backups
	Se usa Hardware sin su respectivo inventario y alto grado de obsolescencia	Se hace el inventario de todo el Hardware y se potencializa evitando obsolescencia.
	No hay planes de Mantenimiento y Backups de equipos	Se ejecutan mantenimientos programados y se hace backups de usuario
Uso de Herramientas	Incorrecto manejo de Carpetas Compartidas	Se implementan esquemas de seguridad en el manejo de información compartida
	Se usaban las impresoras libremente sin control	Se implementó una política de control de impresión, fotocopias y scanner por usuario.
	El Firewall no cumplía su labor y las IP eran dinámicas	Se implementó log de acceso al Firewall y de las IP que tratan de entrar sin autorización. Se cambió la política de manejo de IP dinámicas que no permiten la trazabilidad de hechos por cada usuario.



**Logro:** Reducción de costos en los servicios de conectividad y hosting cuya factura mensual disminuyó de \$124.5 MM a \$50.5 MM con un ahorro neto mensual de \$ 74 MM correspondiente a un 60% de ahorro.

### 5.2 Arquitectura Empresarial

Con el propósito de hacer realidad el reto del Plan de Desarrollo, de fortalecer la gestión de las Entidades a través de la implementación de mejores prácticas organizacionales, la Superintendencia de Puertos y Transporte ejecuto un proyecto orientado a definir la Arquitectura Empresarial necesaria para garantizar el desarrollo de la nueva visión de negocio orientada a “SER a 2019 la autoridad de supervisión del servicio público de transporte, su infraestructura y servicios afines en sus medios modos y nodos, que con su acción oportuna y efectiva, contribuye y estimula las mejores prácticas y el posicionamiento del sector como parte del desarrollo y la sostenibilidad económica del país; a partir del mejoramiento continuo soportado en los lineamientos de buen gobierno, la innovación tecnológica y la calidad de la gerencia pública”

En línea con lo anterior, dentro del marco de la “estructuración, diseño, implementación y operación de una solución a la medida de la superintendencia de puertos y transporte mediante nuevos métodos organizacionales y de procesos tecnológicos basados en TIC’s” que está adelantando la Superintendencia, la solución propuesta, plantea una visión integral que aborda pilares fundamentales como son:

- Gestión de TICS. – Calidad y Seguridad de la Información.
- Gestión por procesos
- Gestión integral de riesgos
- Gestión del servicio
- Gestión de alianzas estratégicas (intercambio de información)
- Gestión documental – Expedientes virtuales
- Gestión del cambio (transformación cultural)
- Gestión del conocimiento

**5.3 CEMAT - Centro de Análisis para la Inteligencia del Negocio**



**CEMAT - Centro de análisis para la inteligencia del negocio**

**Que es?**

El Centro de Monitoreo de las Actividades de Transporte CEMAT, es un instrumento creado por la Superintendencia para apoyar sus actividades misionales y hacer converger la información del sector de tal forma que facilite la toma de decisiones en las capas estratégica, táctica y operativa.

**Por que es importante?**

La importancia del CEMAT, radica en la obtención de información analizada, que permite conocer en todo momento la realidad del sistema de vigilados de la Superintendencia, haciendo un seguimiento permanente a las actividades misionales, cruzando la información con fuentes externas, para realizar un análisis completo que permita generar alertas en temas recurrentes. Con la Información actualizada, ordenada y confiable procedente de estos ejercicios de análisis, se facilita la toma de decisiones en todos los niveles y se genera información de valor para los procesos que pueden ser mejorados continuamente, para entregar mejores productos a la Ciudadanía.

## Beneficios

<p><b>Para la Superintendencia de Puertos y Transporte</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite recopilar información de fuentes estructuradas (bases de datos o repositorios organizados) y fuentes desestructuradas (datos de campo, datos de vigilados, información de medios de comunicación y redes sociales entre otros).</li> <li>• Mejora la supervisión de variables operativas del sector (flujos de vehículos, accidentalidad, infracciones, etc.)</li> <li>• Permite el perfilamiento de riesgo de vigilados basado en información cruzada de las fuentes locales y remotas.</li> <li>• Optimiza el monitoreo de indicadores</li> <li>• Facilita la elaboración de informes sobre la actividad de transporte y sobre los procesos internos de la Superintendencia.</li> <li>• Facilita la coordinación interinstitucional con entidades relacionadas</li> <li>• Permite la generación de alertas para los procesos misionales derivadas de la supervisión y del análisis de información.</li> </ul>
<p><b>Para las entidades del Sector, los Ciudadanos y demás partes interesadas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El mejor control de las actividades de transporte en sus diferentes modos y nodos, que tiene la Superintendencia de Puertos y Transporte a través del CEMAT, se refleja en el mejoramiento de los servicios a los que los Ciudadanos acceden, ya que las alertas tempranas, permiten a la SPT, hacer mejores procesos de vigilancia y control, reflejándose en el mejoramiento de los procesos que entregan los supervisados a los ciudadanos.</li> </ul>

## 5.4 Interconectividad

La Superintendencia con el propósito de fortalecer la toma de decisiones a partir del análisis de datos del sector transporte y en desarrollo del BI (Inteligencia de Negocio), ha venido gestionando convenios interadministrativos que permiten recibir, procesar y gestionar información de diferentes fuentes externas, con el fin de realizar cruces de datos, que permita generar información predictiva y preventiva para fortalecer la toma de decisiones tanto de la Superintendencia como del Sector.

La meta a diciembre 31 de 2015 es contar con 17 convenios, de los cuales a la fecha se cuenta con un avance del 53%.



CONVENIOS Y/O OFICIOS DE ENTENDIMIENTO SUSCRITOS o EN PROCESO DE FIRMA

- CONFECAMARAS
- ONAC
- RUNT
- DITRA
- 472
- UIAF

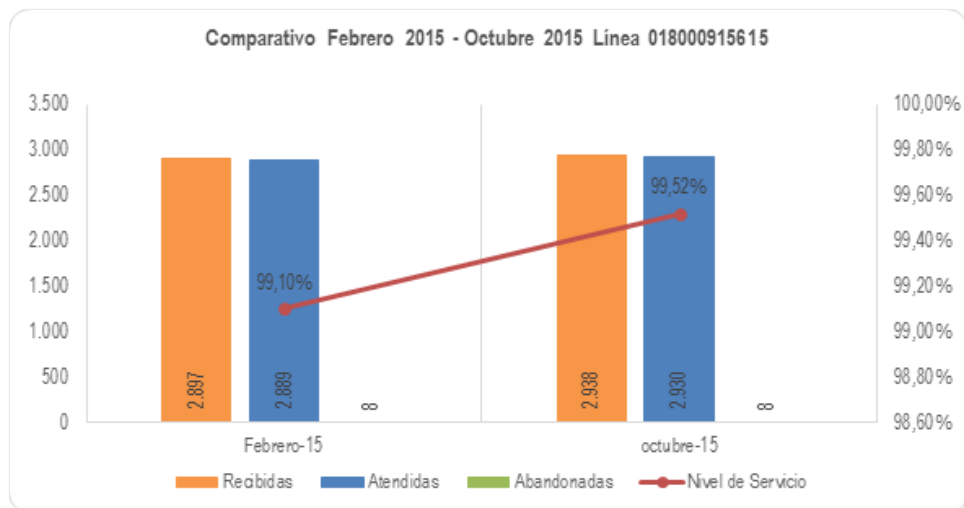
- AEROCIVIL
- CORMAGDALENA
- ANLA

ENTIDADES CON INTERFASE CON VIGIA Y CEMAT

- MIN TRANSPORTE - RNDC
- RUES
- OLIMPIA - CRCs
- ANI (ACCESO DIRECTO SPT A ANI)

## CAPÍTULO VI. ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 6.1 Línea 018000915615



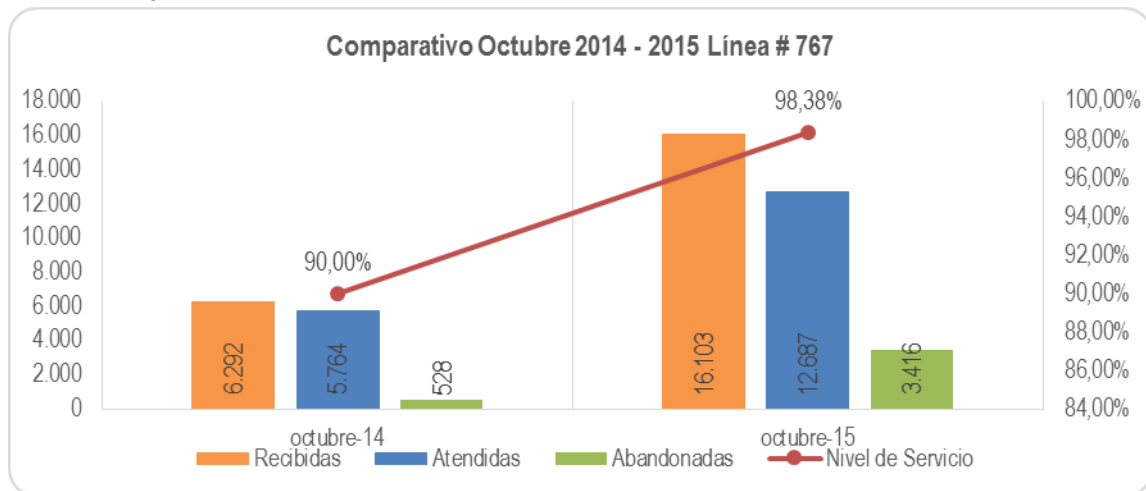
- Para las llamadas recibidas con respecto a febrero de 2015 hubo un incremento en el tráfico, representando una diferencia de 41 llamadas recibidas, es decir, un 1%.

- Para las llamadas atendidas con respecto a febrero 2015 se presenta un aumento representando una diferencia de 41 llamadas, es decir, un 1% adicional.
- El Nivel de servicio se logra subir en un 0.42%, esto demuestra el positivo crecimiento que se ha tenido en esta línea de servicio

## Logros Línea 018000915615

- ✓ Aumento gradual en el nivel de satisfacción de usuario final.
- ✓ Mejora en el tiempo promedio de atención del usuario, dado el grado de conocimiento que han venido adquiriendo el personal del Proyecto.
- ✓ Se ha mantenido mínimo el porcentaje de abandono para esta línea de servicio.
- ✓ Con el apoyo que se brinda en los diferentes canales de atención, el Supervisado encuentra un respaldo para cumplir con la misión de la entidad de Supervisar y Controlar la actividad del sector transporte.

## 6.2. #767 Opción



Para las llamadas recibidas con respecto al año 2014 hubo un incremento en el tráfico, representando una diferencia de 9.811 llamadas recibidas, es decir, un 156%.

Para las llamadas atendidas con respecto al año 2014 se presenta un aumento representando una diferencia de 6.923 llamadas, es decir, un 120% adicional.

El Nivel de servicio se logra subir en un 8.38%, esto demuestra el positivo crecimiento que se ha tenido en esta línea de servicio.

### Logros #767 Opción 3

- ✓ Las empresas vigiladas a las que se les ha enviado la información de las denuncias recibidas de sus conductores, nos informan los planes de mejoramiento que toman al interior para que estos hechos no se vuelvan a presentar y disminuir la accidentalidad en la vías nacionales.
- ✓ El ciudadano cuenta con un canal gratuito para reportar denuncias y se pueden transferir sus llamadas a Emergencias (#767 Opción 1) para que la policía vial tome acciones y se puedan evitar accidentes en las vías nacionales.
- ✓ Mejora en el tiempo promedio de atención del usuario, dado el grado de conocimiento que han venido adquiriendo el personal del Proyecto.