INFORME DE GESTIÓN

2016

SUPERINTENDENCIA
DE PUERTOS Y TRANSPORTE
MINISTERIO DE TRANSPORTE

JAVIER JARAMILLO RAMÍREZ
Superintendente de Puertos y Transporte

ALCIDES ESPINOSA OSPINO
Secretario General

RODRIGO JOSE GOMEZ OCAMPO
Superintendente Delegado de Puertos

ALVARO MERCHAN RAMIREZ
Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura

LINA MARIA HUARI MATEUS
Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor

ANGEL FLOREZ VENEGAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

JUAN PABLO RESTREPO CASTRILLÓN
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 27

CAPÍTULO III. GESTIÓN FINANCIERA 32

CAPÍTULO IV. GESTIÓN JURÍDICA 38

CAPÍTULO V. MEJORES PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS 41

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 la vigencia 2016.

¿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.

A la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte.

La permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte*

La aplicación de las normas para el desarrollo de la gestión de infraestructura propia del sector transporte

Inspeccionar y vigilar los contratos de concesión destinados a la construcción, rehabilitación, operación y/o mantenimiento de la infraestructura de transporte

INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

**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.

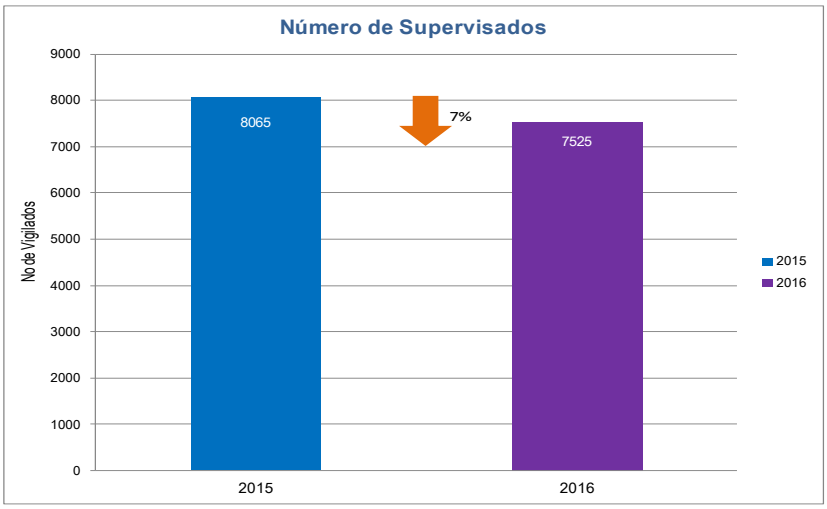
CAPÍTULO I. GESTIÓN EN LA SUPERVISIÓN

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 Tránsito y Transporte

Los resultados obtenidos durante el 2016 por la Delegada de Tránsito y Transporte fueron:

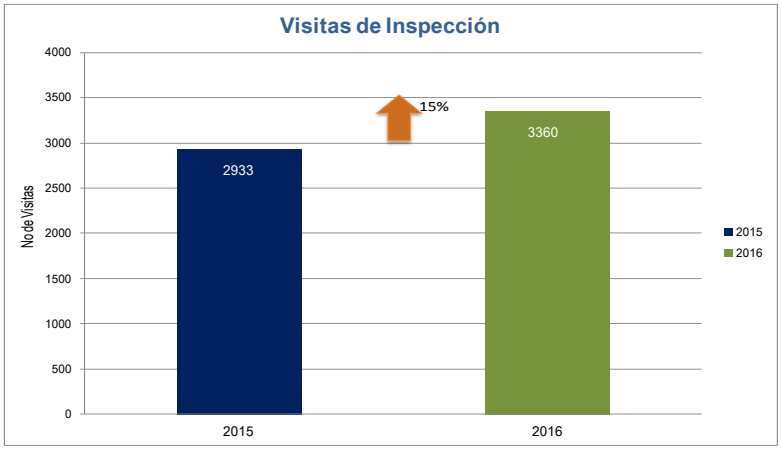
1.1.1 Número de Supervisados



VIGILADOS	2015	2016	Diferencia No.	% Variación
Empresas de pasajeros por carretera - PC	550	235	-315	-57%
Empresas de transporte especial – ES	1370	1275	-95	-7%
Empresas transporte mixto – MX	173	41	-132	-76%
Empresas transportadoras de carga - CG	2922	3107	185	6%
EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR	**5015**	**4658**	-357	-7%
Centros de enseñanza automovilística - CEA	625	656	31	5%
Organismos de tránsito – OT	245	221	-24	-10%
Centros de reconocimiento de conductores - CRC	465	373	-92	-20%
Centros de diagnostico automotor - CDA	365	333	-32	-9%
Centros integrales de atención – CIA	175	94	-81	-46%
ORGANISMOS DE APOYO	**1875**	**1677**	-198	-11%
Autoridades de tránsito	1102	1102	0	0%
Transporte masivo	28	41	13	46%
Transporte por cable	4	4	0	0%
Terminales de transporte	41	43	2	5%
OTROS VIGILADOS	**1175**	**1190**	15	1%
TOTAL VIGILADOS	**8065**	**7525**	**-540**	**-7%**

En la vigencia 2016 se realizó un trabajo de depuración de las bases de datos de los supervisados de la Delegada de Tránsito y Transporte, con el apoyo del Ministerio de Transporte, razón por la cual el número de vigilados bajó en comparación con la vigencia anterior, cabe resaltar que para esta depuración se tuvo en cuenta la cantidad de supervisados por NIT.

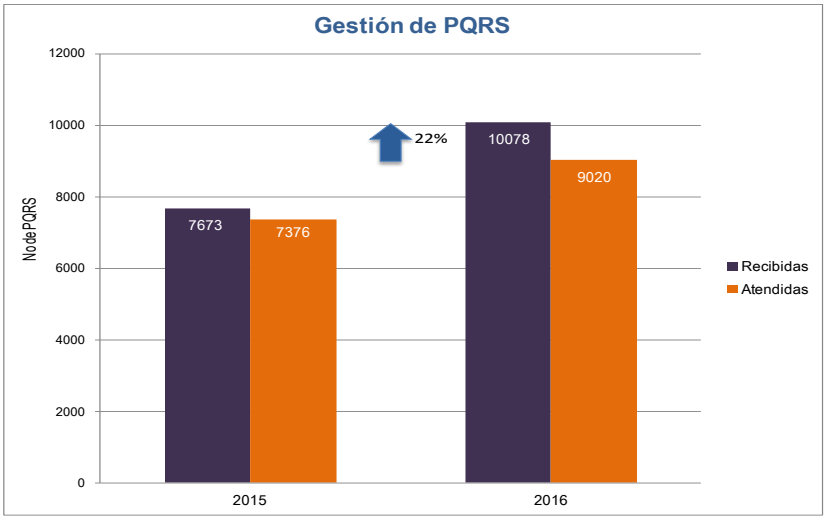
1.1.2 Visitas de Inspección:



ACCION	2015	2016	Porcentaje
VISITAS	2933	3360	15%

Se produjeron resultados de impacto nacional, difundidos ampliamente por medios de comunicación nacional, en relación con los hallazgos evidenciados en visitas de inspección realizadas a diferentes tipos de vigilados, que dieron lugar a investigaciones administrativas por infracciones a la normatividad que los regula, se ampliará información en el capítulo de logros. Se mantuvo el nivel de cobertura a los vigilados en razón de 29 departamentos del país, sin embargo es importante resaltar el aumento en el número de visitas realizadas en cada uno de estos.

1.1.3 Gestión de PQRS

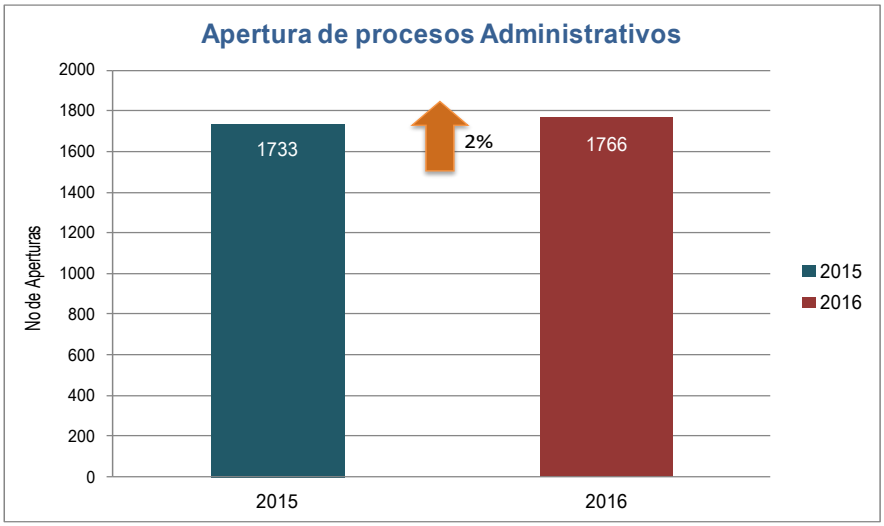


Atención de PQRS	2015	2016	Diferencia	% Incremento
Recibidas	7673	10078	2405	31%
Atendidas	7376	9020	1644	22%
% Cumplimiento	96%	90%		

Tiempo de Respuesta a PQRS	2015	2016	Diferencia No.	% Reducción
Tiempo Promedio de respuesta	6 meses	2 meses	4 meses	67%

- Durante el año 2016 se recibieron 10078 PQRS, 31% más con respecto al año 2015, aunque se incremento el número de PQRS, se lograron atender 9020, lo que equivale a un 22% más de las PQRS atendidas durante el año 2015. Las PQRS faltantes del año 2015, fueron atendidas en el primer trimestre del año 2016, para el rezago existente se están adelantando jornadas de depuración, para dar respuesta a la PQRS faltantes del año 2016.
- El incremento en el número de PQRS recibidas se debe, entre otras razones, al fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano con la implementación del Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC y la oportuna gestión de las PQRs realizada por el Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS.
- A pesar del aumento en la cantidad de PQR's recibidas, se logró reducir el tiempo promedio de respuesta de las PQR's pasando de 6 meses a 2 meses.

1.1.4 Investigaciones

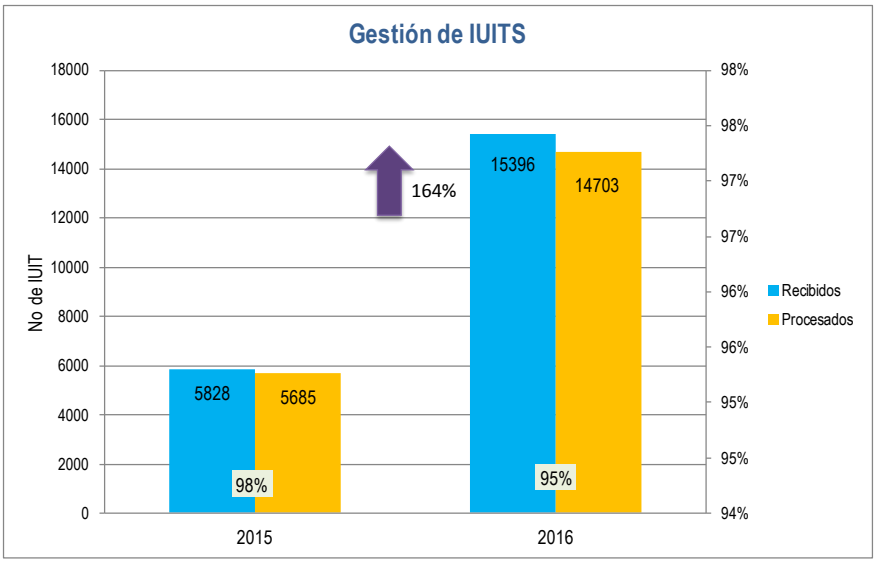


El Grupo de Investigaciones y Control de la Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor, ha venido optimizando su gestión logrando los siguientes avances:

TIPO DE ACCION	2015	2016	% INCREMENTO
Aperturas	1733	1766	2%
Fallos	1384	1452	5%
Recursos	382	522	37%

1.1.5 Gestión de Informes Únicos de Infracciones al Transporte – IUIT

A través del Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS, a partir del mes de septiembre de 2015 se han realizado diferentes actividades para mejorar y optimizar la gestión de los Informes Únicos de Infracciones al Transporte – IUIT -. A continuación, se muestra un gráfico comparativo de los IUITs recibidos y procesados en cada vigencia:



IUIT	2015 *	2016	% INCREMENTO
RECIBIDOS	5828	15396	164%
GESTIONADOS	5685	14703	159%
%ATENCIÓN	98%	95%	

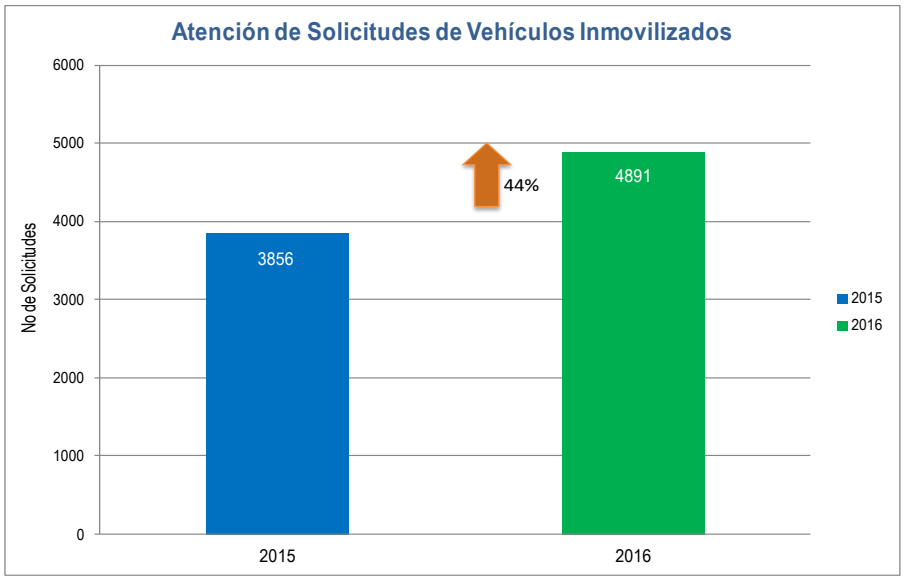
** La información del año 2015 contabiliza desde el mes de septiembre, fecha en la cual inició operación el Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS-.*

Con la entrada en operación del Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS –como área de apoyo a la gestión, se fortaleció el proceso de trámite de los Informes Únicos de Infracción al Transporte – IUIT, para el cual se realizó un diagnóstico de la situación actual y se definieron y ejecutaron unas acciones de mejoramiento, obteniendo los siguientes logros:

DIAGNÓSTICO	ACCIONES	LOGROS
• No existe inventario consolidado de IUITs • No existe sistema de información para registro y seguimiento • Sin trazabilidad de las diferentes etapas y actos administrativos • Caducidad de los IUITs del 76%	• Elaboración de nuevos procesos operacionales detallados • Diseño e implementación de herramienta de gestión para automatizar los procesos y guardar la trazabilidad • Elaboración de línea base de procesos • DITRA como punto único de recepción de IUIT	• Consolidación de 365.304 registros de IUITs vigencia 1997-2015 • Máximo 3 días para completar el registro del IUIT desde su recepción en DITRA • Máximo 4 días para la apertura del expediente desde el registro del IUIT • 17.916IUITs procesados (Promedio 1.280IUITs al mes) • Generación de estadísticas: Procesados / Recibidos, Por Estado, Sin / Con Novedad, Causas Novedades, Por Seccional, Por Infracción • 0% de caducidad de IUITs

1.1.6 Inmovilizaciones

Dentro de las actividades realizadas a través del proyecto Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS, se encuentra la atención a las solicitudes sobre vehículos inmovilizados en las diferentes zonas del país:



Durante el año 2016 recibieron 4.891 solicitudes de entrega de vehículos inmovilizados. De estas solicitudes 4.477 han sido autorizadas (91,5%) y 414 han sido rechazadas (8,5%). Dentro de los motivos de rechazo de las 414 solicitudes rechazadas, se observa que el motivo mayor corresponde a reincidencia, seguido de documentación incompleta y finalmente documentación ilegible:

CAUSALES DE RECHAZO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reincidencia	324	78%
Documentación incompleta	84	20%
Documentación ilegible	6	1%

Con la entrada en operación del Sistema Inteligente de la Supertransporte – SIS – como área de apoyo a la gestión, se fortaleció el proceso de trámite de Inmovilizaciones, para el cual se realizó un diagnóstico de la situación actual y se definieron y ejecutaron unas acciones de mejoramiento, obteniendo los siguientes logros:

DIAGNÓSTICO	ACCIONES	LOGROS
• Registro de información no disponible • Incumplimiento de requisitos de Ley • Hasta 5 días de tiempo de atención de las solicitudes de entrega de vehículos	• Diseño e implementación de nuevo procedimiento para el control de las solicitudes hasta su aprobación o rechazo • Automatización del proceso garantizando control total de la operación, manejo de estados y trazabilidad • Diseño e implementación de herramienta de gestión para automatizar los procesos y guardar la trazabilidad • Emisión de Circular 001 del 8 de enero de 2106: Marco legal, Procedimiento, Requisitos generales y específicos por código de infracción	• Máximo 5 horas de tiempo de atención de las solicitudes de entrega de vehículos • 6.612 solicitudes de entrega de vehículos recibidas desde el inicio de la operación (sep/2015). Se han autorizado 5.672 (86%) y rechazado 940 (14%) • 472 solicitudes atendidas en promedio al mes • 100% de atención de solicitudes • Control de reincidencias • Estadísticas de solicitudes recibidas, aprobadas, rechazadas, motivos de rechazo, solicitudes recibidas por tipo de vehículo

1.1.7 Principales Logros - Tránsito y Transporte

Plan de Choque Contra la Ilegalidad:

La Superintendencia de Puertos y Transporte en conjunto con el Ministerio de Transporte y la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional, diseñó un plan de choque contra la informalidad atendiendo la siguiente metodología:

- Creación de grupo élite contra la informalidad.
- Se estableció un correo electrónico para denuncias.
- Se diseñó y divulgó protocolo para la imposición de Informes Únicos de Infracción al Tránsito – IUIT y comparendos de tránsito.
- Se diseñó y divulgó protocolo para actuación del organismo de tránsito frente a las actuaciones administrativas.
- Se realizaron audiencias públicas en 10 ciudades con presencia de representantes de las alcaldías, organismos de tránsito del municipio, líderes de los gremios transportadores, empresarios del transporte.
- Se explicó y retroalimentó el cumplimiento de la resolución 3443 de 2016 expedida por MinTransporte, por medio de la cual se dictan lineamientos para el control del cumplimiento de las normas que rigen la actividad transportadora.

Organismos de Apoyo

CLASIFICACIÓN	GESTIÓN REALIZADA
Suspensiones de habilitación a CRC´s	• Se comienza a usar la figura de la *medida preventiva*, facultad otorgada por la Ley 1702 del 2013 y reglamentada por el artículo 8° del Decreto 1479 del 2014, que establece el procedimiento de intervención a los Organismos de Tránsito, así como también el procedimiento para la suspensión preventiva, suspensión o cancelación de la habilitación de dichos Organismos. • Fortalecimiento de la recolección probatoria con colaboradores del sector, como *Olimpia managament S.A. (plataforma SISEC®)*y *Organismo nacional de acreditación de calidad (ONAC).* • Acatamiento al Sistema de Control y Vigilancia, lo cual garantiza la disminución de expedición irregular de certificado de aptitud física, mental y de coordinación motriz para conducir.
Investigaciones CDA´s (accidente Pácora Caldas, Mayo 2016)	**Accidente Pacora (Caldas)** • Se inició investigación administrativa con resolución No.24932 del 28 de junio de 2016 • Se impuso suspensión preventiva de la habilitación No. 3005 del 15 de julio de 2016 • Se encuentra en etapa probatoria • El 02 de septiembre de 2016, el LIQUIDADOR, informó la decisión de **CHECK CAR MOTOR S.A. CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR - NIT. 900115379 – 5** de disolver la sociedad.
SICOV	Con el apoyo del SISTEMA DE CONTROL Y VIGILANCIA y su operador homologado OLIMPIA-MANAGEMENT S.A. SISEC ® se ha logrado abrir investigaciones administrativas relacionadas con posibles irregularidades en una o varias etapas del proceso para expedir los certificados de aptitud física, mental y de coordinación motriz para conducir. Beneficios SICOV: • Vigilancia en línea • Detección de expedición irregular de licencias a partir de mayo de 2016 Resultados obtenidos en la supervisión: • 170 aperturas de investigación realizadas en el 2016 a 59 CRC • Suspensión de habilitación a 50 CRC por investigaciones con origen en la información del SICOV. Irregularidades más comunes detectadas: • Vulnerar el parámetro de seguridad frente a la huella de los especialistas que garantizan la presencia de los mismos • Expedir certificados a usuarios que presuntamente no comparecen al CRC, (tomar fotos a fotografías, sin cedulas de ciudadanía, sin coincidencia de huella o registro biométrico) • Detección de documentos falsos o alterados

SIPLAFT (Sistema de Prevención y Control de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo)

- Se realizaron 13 actividades de capacitación durante el año en siete ciudades del país, con una asistencia total de 1078 personas representando a 559 empresas de carga. El objetivo fue aclarar el alcance y los términos del cumplimiento de las directrices de la Circular Externa 011 de 2011.

CAPACITACIÓN SIPLAFT A EMPRESAS DE CARGA 2016		
Ciudad	**Personas**	**Empresas**
DUITAMA	75	50
BARRANQUILLA	73	33
MEDELLIN	139	68
BURAMANGA	41	27
PEREIRA	35	24
CALI	196	102
BOGOTA	519	255
Total	**1078**	**559**

- Se realizaron 129 validaciones a documentos presentados sobre la implementación del sistema de prevención de lavado de activos a las empresas vigiladas.
- Se realizaron 134 visitas de inspección en la ciudad de Bogotá y municipios del departamento de Cundinamarca, para verificar la evolución en la implementación del sistema de prevención de lavado de activos en empresas de servicio público de transporte terrestre automotor de carga.
- Por el correo electrónico de SIPLAFT se enviaron los oficios de forma masiva a 1960 empresas, los cuales dan instrucciones sobre la forma correcta de implementar adecuadamente los reportes sobre transacciones múltiples de carga y reportes de operaciones sospechosas a la UIAF.
- Se asistió a 20 reuniones con la UIAF en la que se ha participado en actividades relacionadas con la implementación del SIPLAFT, coordinación de actividades de capacitación y sobre temas relacionados con la visita del FMI a Colombia,
- Se asistió a tres capacitaciones grupales con otras entidades de control sobre el tema de supervisión y actualmente se asiste a un observatorio de trabajo de la evaluación nacional del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Se trabaja en la nueva resolución que reemplazará la Circular Externa 011 de 2011 sobre la implementación del SIPLAFT.

Sistemas de Transporte Masivo

Resultados de los Análisis Adelantados por la Supertransporte.

Teniendo en cuenta la revisión periódica que viene adelantando la Superintendencia De Puertos y Transporte donde se refleja la situación actual de cada uno de los sistemas de transporte masivo del país, se puede concluir lo siguiente:

1. Los sistemas de transporte masivo han venido aumentando la cantidad de usuarios en los dos últimos años a excepción de las ciudades de Cali y Bucaramanga. Aunque una cantidad importante de los concesionarios de operación de las ciudades presenta indicadores financieros críticos, las ciudades que presentan mayor riesgo son las ciudades de Cali y Bucaramanga teniendo en cuenta que la totalidad de concesionarios que prestan el servicio están en causal de disolución, poniendo en riesgo la continuidad en la prestación del servicio.

2. De acuerdo con el análisis realizado por la Supertransporte, el 72% de los operadores del transporte masivo del país, presentan un Nivel de endeudamiento por encima del 80%, y el 40% de ellos presenta causal de disolución razón por la cual es necesario reestructurar los sistemas de transporte masivo. La problemática de los sistemas de transporte masivo obedece en su mayor parte a la gestión de los municipios en cuanto a la toma de decisiones locales, ya que la demanda no ha logrado las proyecciones esperadas y no se han tomado las medidas de ajuste de contratos, así como controles efectivos ante la proliferación de la informalidad que vienen afectando los ingresos de los sistemas de transporte masivo, lo cual se refleja en parte en que el 40% de los operadores presentan causal de disolución.

Principales logros:

Dentro de los logros para los sistemas de transporte masivo para el 2016 se encuentran las siguientes acciones:

- Consolidación de los reportes de los sistemas de transporte masivo del país, con el fin de realizar un seguimiento en cada sistema a través de indicadores operacionales que permitan realizar seguimiento de forma periódica a la gestión de la demanda en cada ciudad y los avances en la implementación y consolidación de los sistemas.
- Se emitió la circular para la provisión de los pasivos contingentes, de forma preventiva a los entes gestores de los sistemas de transporte masivo sobre el cumplimiento de la normatividad frente a los conceptos de la Contaduría General de la Nación.
- Se emitió la circular conjunta con el Ministerio de Transporte, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Departamento Nacional de Planeación y Procuraduría General de La Nación la cual dio lineamientos para generar planes de acción de corto, mediano y largo plazo para la normalización de los sistemas de transporte masivo del país.

- Se programaron las mesas de trabajo con las ciudades donde están implementados los sistemas de transporte masivo y estratégico para iniciar la implementación de la circular de sostenibilidad de transporte masivo.
- Durante el 2016 se participó en diferentes escenarios como mesas de trabajo interinstitucionales, sesiones con el congreso de la república, mesas de trabajo con viceministros con el fin de discutir sobre las medidas para el fortalecimiento de los sistemas de transporte masivo del país.
- Se generaron documentos del diagnóstico de los sistemas de transporte masivo del país.
- Se han realizado mesas de trabajo con MinTransporte, MinHacienda y DNP para buscar alternativas de solución para los problemas financieros y de operación identificados
- Elaboración de plan de acción por ciudades para solución de hallazgos de empresas que están en sometimiento a control.

Acciones realizadas y resultados obtenidos frente al Paro Camionero

La Superintendencia de Puertos y Transporte realizó diferentes acciones durante el desarrollo del paro camionero obteniendo los siguientes resultados:

ACCIONES	RESULTADOS
• Diseño y puesta en marcha de aplicativo web para reporte necesidad de transporte de carga • Implementación de centro de llamadas • Implementación de centro logístico para coordinar transporte de carga • Recepción y atención de llamadas solicitando programar caravanas seguras por el territorio nacional. • Participación en la coordinación e implementación de estrategias para abastecer alimentos y combustibles a los departamentos de Nariño y Boyacá. • Asistencia y acompañamiento a MinTransporte en las mesas de negociación. • Reuniones con empresarios generadores de carga y transportadores para lograr el transporte al granel, carga general y contenedores por el territorio nacional. • Reunión y coordinación con los gerentes de los puertos para control y evacuación de carga recibida. • Coordinación con DITRA para garantizar el tránsito seguro por las vías del país. • Asistencia permanente al puesto de mando unificado (PMU) instalado en las oficinas de la dirección general de la policía. • Coordinación con la ANI para la puesta en marcha del tren Bogotá-Sogamoso-Bogotá	• 1.293 solicitudes de transporte recibidas de 1.031.457 toneladas en 8.141 vehículos. • Más de 2700 llamadas gestionadas a transportadores. • Gestión de 2.794 vehículos que transportaron el 34% de las solicitudes recibidas. • 560 toneladas de cemento transportadas en el tren desde Sogamoso a Bogotá. • 2.554 caravanas seguras con 42.829 vehículos, coordinadas con DITRA a diferentes destinos. • 321 licencias de conducción y 977 licencias de operación suspendidas provisionalmente. • 1.419 aperturas de investigaciones a propietarios

Otros logros

Sistematización de solicitudes de estados de cuenta, la medida permite a los ciudadanos realizar la consulta a través del portal web de la entidad y asegura un mayor control sobre la expedición de este tipo de documentos.

Se realizó un total de 35.383 aperturas de IUIT de diferentes vigencias, durante el año 2016, que representa un incremento de más del 300% frente a las realizadas durante el año 2015.

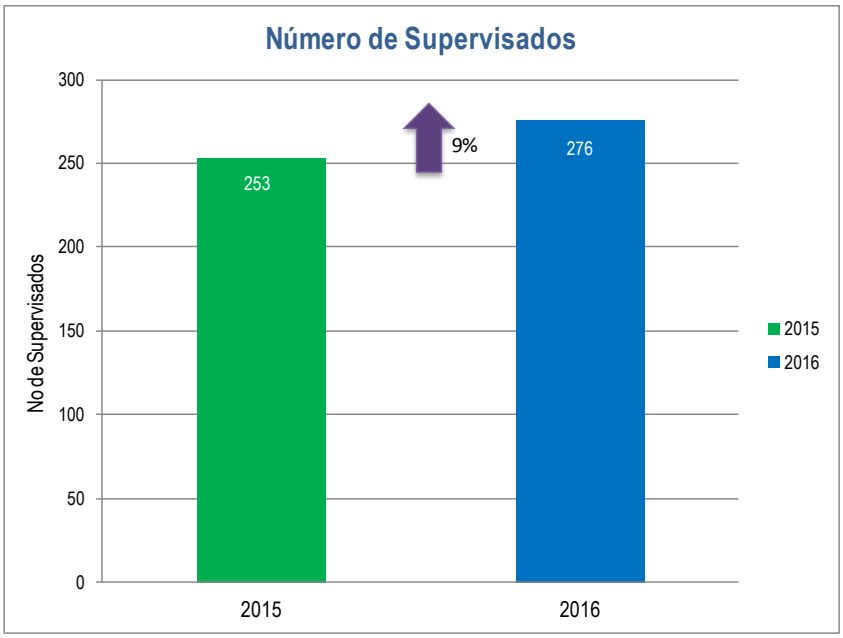
Desarrollo de la campaña nacional de prevención por la integridad del servicio de transporte escolar #Enrutados, Esta iniciativa convocó por primera vez a entidades del Gobierno, asociaciones nacionales de colegios, empresas transportadoras, padres de familia y empresa privada para buscar soluciones concretas a las principales problemáticas que afectan al transporte escolar en Colombia.

Logrando lo siguiente: 7 mesas de trabajo, 450 visitas de inspección, 188 operativos de control con 4.372 vehículos inspeccionados, 526 vehículos inmovilizados, 1.782 infracciones (16% por problemas mecánicos), Capacitación a 90 rectores, Más de 700.000 mil personas sensibilizadas a través de las redes sociales, Apoyo y patrocinio por cerca de 100 millones de 5 importantes empresas privadas

1.2 Concesiones e Infraestructura

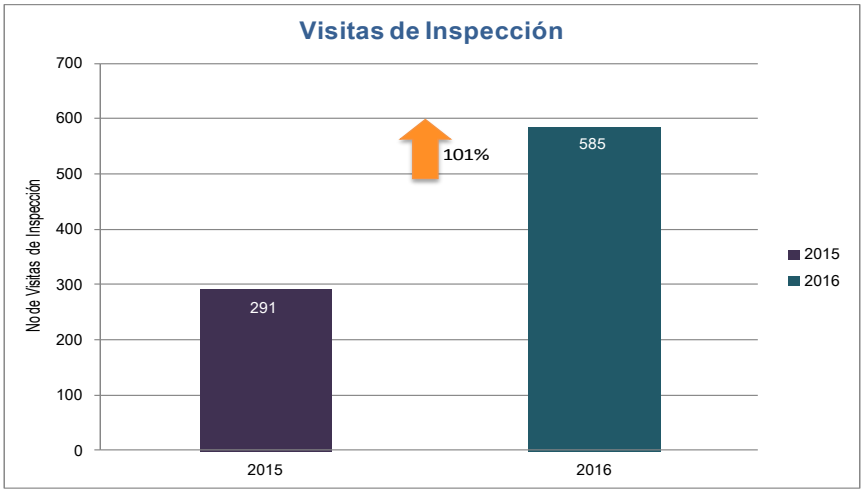
Los resultados obtenidos durante el 2016 por la Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura fueron:

1.2.1 Número de Supervisados



GRUPO	2015	2016	Diferencia No.	PORCENTAJE
Férreo	4	6	2	50%
Terminales De Transporte Terrestre Automotor	41	42	1	2%
Aeropuertos y Aerolíneas	159	165	6	4%
Viales	49	63	14	29%
Total Vigilados	**253**	**276**	23	9%

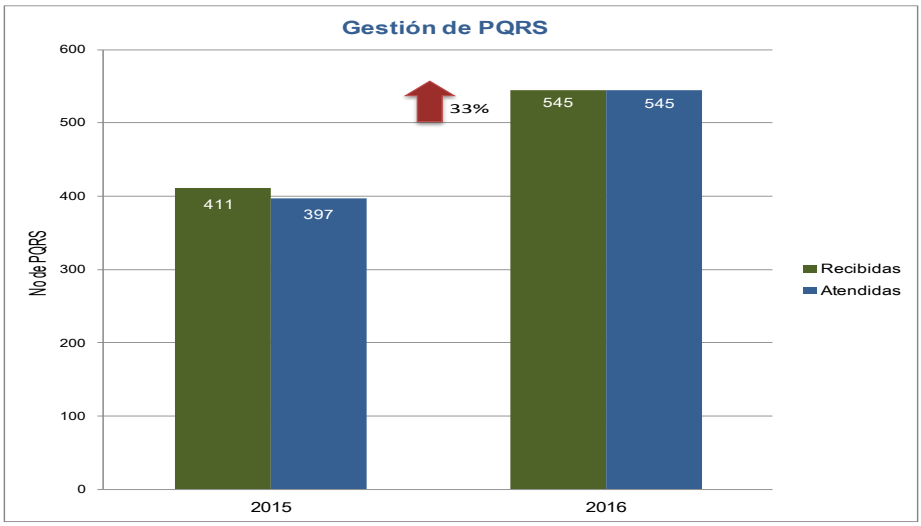
1.2.2 Visitas de Inspección



ACCION	2015	2016	Porcentaje
VISITAS	291	585	101%

- Con el número de visitas realizadas se logró un cubrimiento total de 171 supervisados lo cual representa un 80% de cobertura.
- Con las visitas realizadas, se hizo la verificación de empresas informales y el cumplimiento de la ley 1618 de 2013, en el sentido de hacer de la infraestructura de Terminales de Transporte Terrestre Automotor, incluyente a las personas en condición de discapacidad:
  - 38 inspecciones a infraestructuras existes que prestan el servicio de embarque y desembarque de pasajeros, para el transporte terrestre sin contar con la habilitación del Ministerio de Transporte, de las cuales se requirieron a 30 Alcaldes para que informen la condición en que prestan el servicio, se adelanta las acciones pertinentes para exhortar la formalización del servicio.
  - 13 inspecciones a Terminales Periféricos en municipios donde existen terminales de transporte habilitados, donde realizan despachos sin contar con la autorización de ministerio de Transporte.
  - 83 inspecciones a Paraderos Centralizados (no existe infraestructura) en municipios que prestan el servicio en área pública de embarque y desembarque de pasajeros en deficientes condiciones para el pasajero.
  - 2 a infraestructuras para embarque y desembarque de pasajeros, para el transporte terrestre, nuevos construidos que no cuentan con la habilitación del Ministerio de Transporte y aun no prestan servicio.
  - 128 inspecciones a Infraestructuras de Paraderos de empresas de transporte terrestre para validar el cumplimiento de las normas de infraestructura accesible a persona en condición de discapacidad.

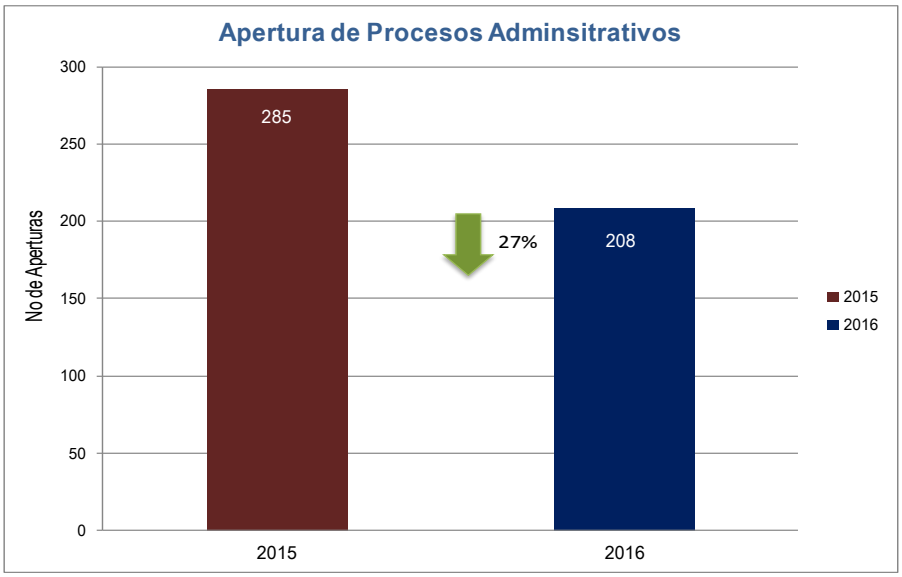
1.2.3 Gestión de PQRS



Atención de PQRS	2015	2016	Diferencia	% Incremento
Recibidas	411	545	134	33%
Atendidas	397	545	148	37%
% Cumplimiento	97%	100%		
Tiempo de Respuesta a PQRS	**2015**	**2016**	**Diferencia**	**% Reducción**
Tiempo Promedio de respuesta	10.4 días	6.2 días	4.2	40%

En el año 2016 se incrementó el número de PQRS en un 33%, sin embargo se logró atender el 100% de las solicitudes recibidas. Adicionalmente se redujo en un 40% el tiempo de atención pasando a 6.2 días en el año 2016, frente a 10.4 días en el año 2015.

1.2.4 Investigaciones



TIPO DE ACCION	2015	2016	% INCREMENTO
Aperturas	285	208	27%

Frente a los procesos de investigación se cuenta con el siguiente estado de los procesos:

Fallos:

Descripción	Totales
Sancionatorias	66 que representan $719.225.250.
Archivadas	15
Caducadas	6
Prescritas	1
Total	88

1.2.5 Principales logros – Concesiones

Operativos in situ y medidas preventivas en sectores críticos en carreteras concesionadas campaña #ViajeALoBien, logrando una reducción del 52% de la accidentalidad, en 25 sectores intervenidos.

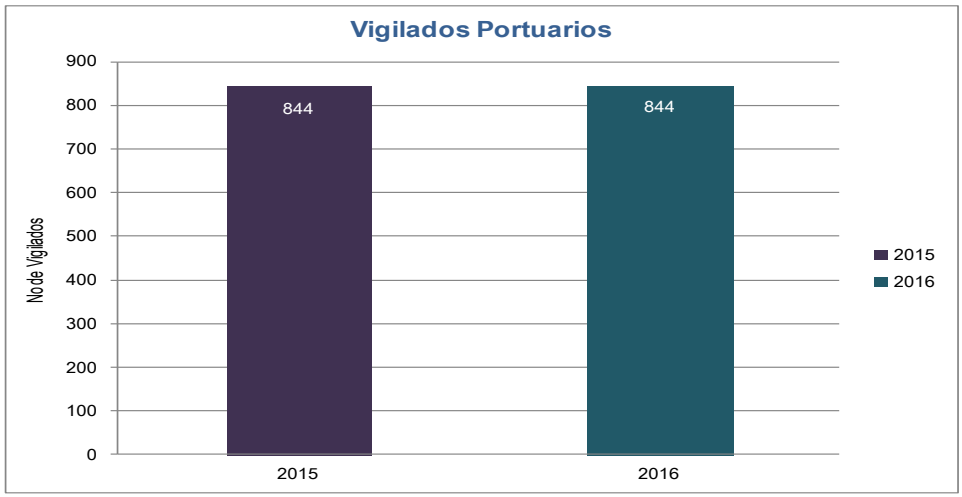
la Agencia Nacional de Seguridad Vial acogió el concepto técnico de sectores críticos de accidentalidad en carreteras diseñado por la Supertransporte, para ser aplicado en el área rural y urbana, conforme con lo manifestado en Mesa Técnica interinstitucional realizada en el Ministerio de Transporte realizada el día 5 de abril de 2016, denominada metodología, identificación y reporte puntos de alta accidentalidad.

Mejoras en señalización, infraestructura, conocimiento del marco normativo, medición porcentual de la línea base para la inclusión de personas en condición de discapacidad, a través de la expedición, divulgación y seguimiento de la Circular 011 de 2015. Como producto ha permitido presentar resultados positivos del sector transporte ante la Comisión Nacional de Discapacidad para su informe CEDDIS de la Cancillería que se presentó ante la ONU.

1.3 Puertos

Los resultados obtenidos durante el 2016 por la Delegada de Puertos fueron:

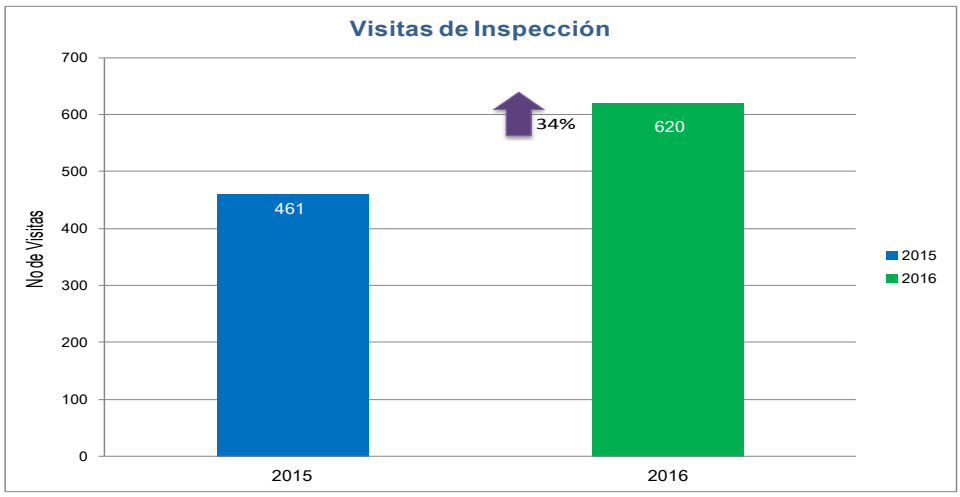
1.3.1 Número de Supervisados



Vigilados Portuarios	2015	2016
Sociedades Portuarias Marítimas	48	48
Sociedades Portuarias Fluviales	39	39
Operadores Portuarios	469	469
Empresas de Transporte Fluvial	191	191
Empresas de Transporte Marítimo	97	97
Total	**844**	**844**

El Número de vigilados de la Delegada de Puertos se mantuvo estable durante el año 2016

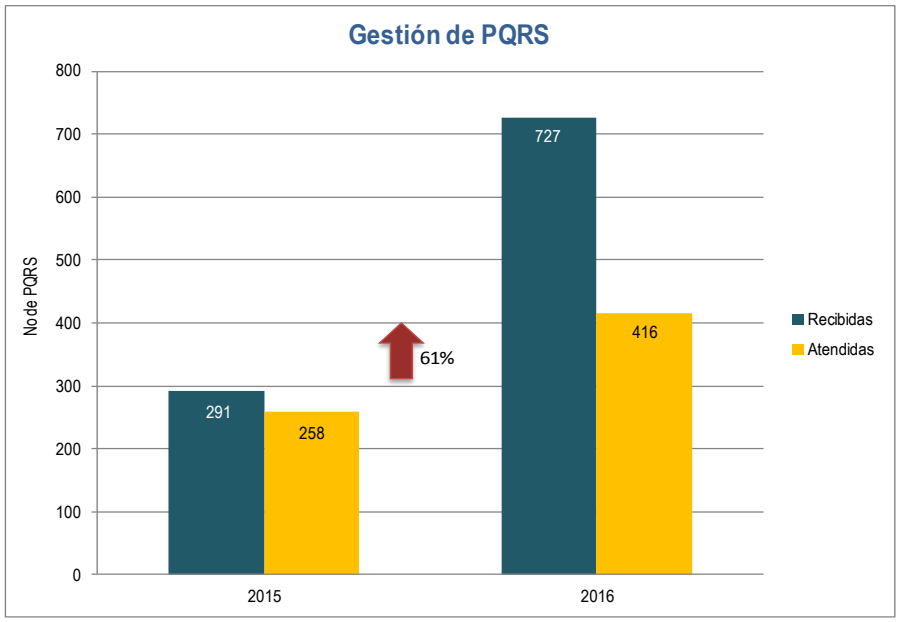
1.3.2 Visitas de Inspección



ACCION	2015	2016	Porcentaje
VISITAS	461	620	34%

- Las visitas de inspección aumentaron en un 34.49%, al comparar el periodo de enero a diciembre 2016 vs enero diciembre 2015.
- Se logró un cumplimiento del 105,26% frente a la meta de realizar 589 visitas en el año 2016

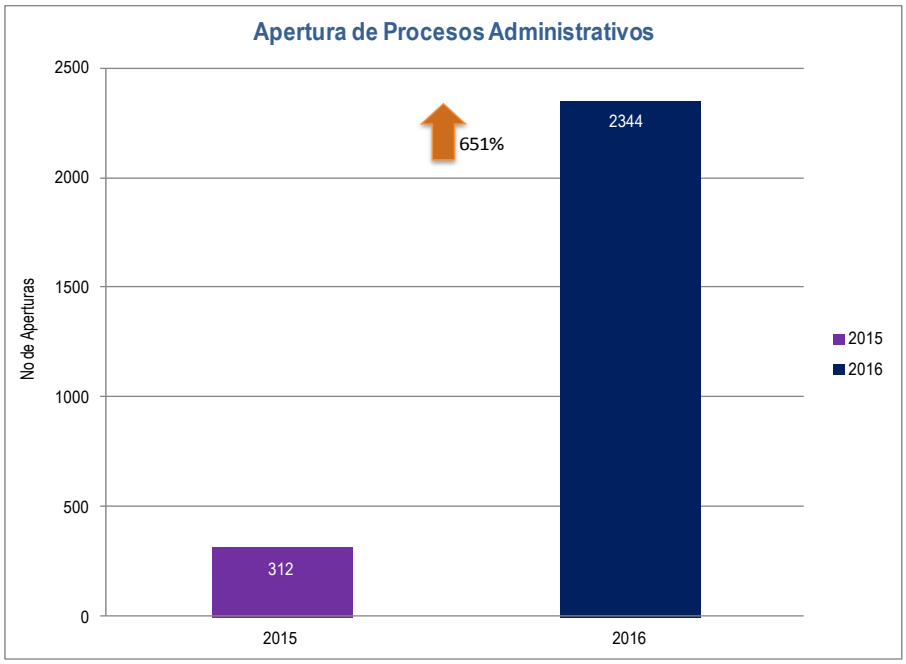
1.3.3 Gestión de PQRS



Atención de PQRS	2015	2016	Diferencia	% Incremento
Recibidas	291	727	436	150%
Atendidas	258	416	158	61%
% Cumplimiento	89%	57%		
Tiempo de Respuesta a PQRS	**2015**	**2016**	**Diferencia**	**% Reducción**
Tiempo Promedio de respuesta	15 días	12 días	3 días	20%

- Durante el año 2016 se recibieron 727 PQRS, 150% más con respecto al año 2015, aunque se incremento el número de PQRS, se lograron atender 416, lo que equivale a un 61% más de las PQRS atendidas durante el año 2015. Las PQRS faltantes del año 2015, fueron atendidas en el primer trimestre del año 2016, para el rezago existente se están adelantando jornadas de depuración, para dar respuesta a la PQRS faltantes del año 2016.
- Durante el año 2016, se incrementan las PQR debido a la puesta en marcha de la inscripción y registro de operadores portuarios.

1.3.4 Investigaciones



TIPO DE ACCION	2015	2016	% INCREMENTO
Aperturas	312	2344	651%
Fallos	187	140	-25%
Recursos	21	39	86%

Durante el año 2016, se continúa incrementando la presencia institucional en las diferentes regiones del país, lo cual ha originado la apertura de un mayor número de procesos administrativos.

1.3.5 Principales logros – Puertos

Participación en las reuniones del Ministerio de Transporte para realizar modificaciones al reglamento técnico de operaciones de las sociedades portuarias y para revisar la viabilidad de proyecto normativo Patio Contenedores vacíos, así como la construcción del primer borrador de Resolución con el propósito de reglamentar el funcionamiento de los patios de contenedores vacíos.

la Supertransporte, emitió cuatro actos administrativos, donde se reglamenta y definen plazos para la inscripción y registro de operadores portuarios, durante el año 2016 se logró aprobar 168 solicitudes.

Participación en mesa de trabajo con Dimar para modificación de normas.

Trimestralmente se realiza una reunión con los funcionarios del DANE y un funcionario de la ANI con el fin de verificar conjuntamente el reporte de obras de inversión de las Sociedades Portuarias. Se suministra la información, que es tomada de los reportes entregados por los vigilados, en cumplimiento a la circular No.10 de 27 de mayo de 2014, discriminando las inversiones ejecutadas en mantenimientos, construcción de obras civiles en zonas de uso público y la zona adyacente. Con esta información el DANE genera los indicadores de inversiones de obras civiles – IIOC.

Con el propósito de buscar eficiencias en la atención de camiones en los recintos portuarios del país, se adelantó socialización puesta en marcha proyecto Inside en Buenaventura, Cartagena y Barranquilla. En la actualidad se encuentra en etapa de prueba con varias sociedades portuarias; el proyecto de acto administrativo se encuentra en revisión por parte de la Oficina jurídica del Ministerio de Transporte, para su posterior sanción.

1.4 Atención al Ciudadano

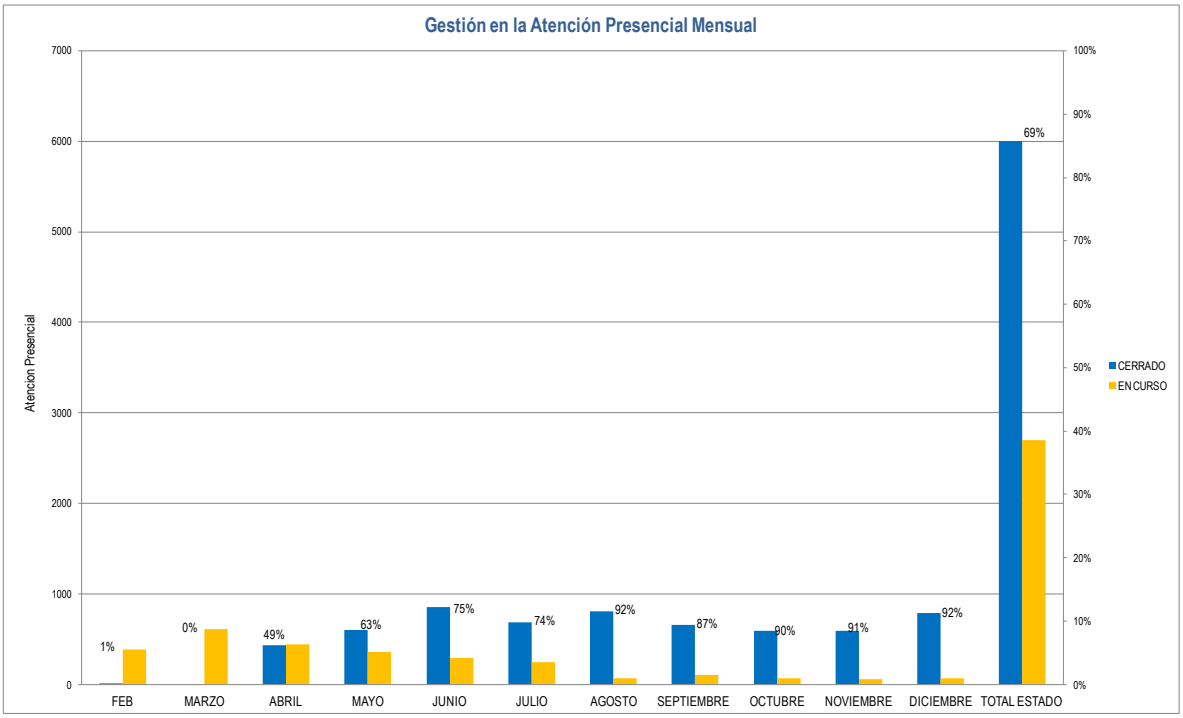
1.4.1 Atención Presencial

Apertura del Centro de Atención Integral al Ciudadano - CIAC

El Centro de Atención Integral al Ciudadano – CIAC, se creó mediante Resolución 1321 del 8/01/2016, para brindarle a los ciudadanos la posibilidad de encontrar en un mismo sitio los servicios de radicación, notificación y atención al ciudadano, a partir de septiembre de 2016, fueron reactivadas en la misma sede las funciones que venía cumpliendo el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Supertransporte. Los principales beneficios que ha traído el CIAC, se relacionan con la facilidad que tienen los vigilados o quienes los representan jurídicamente de encontrar en un mismo espacio la posibilidad de acceder a los cubículos de atención al ciudadano para obtener información sobre la forma de proceder ante la Entidad o solicitar información adicional, cumplir con la notificación; al mismo tiempo los ciudadanos encuentran en el CIAC la Ventanilla Única de Radicación para radicar todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones que a bien tengan en el marco de la finalidad de la Entidad de inspeccionar, vigilar y controlar la prestación del servicio del transporte en todos sus modos y nodos.
El CIAC es una plataforma de servicios para los ciudadanos que ofrece posibilidades de interactuar o mejorar la interacción con la Supertransporte, ya sea que quien acude a él vaya a iniciar un requerimiento (PQR), se encuentre en el curso de un proceso administrativo con la Entidad o requiera orientación o información.

Gestión en la Atención Presencial

Desde la entrada en funcionamiento del CIAC, en el mes de febrero se inició la consolidación de la información de la Atención Presencial en la Supertransporte, obteniendo los siguientes resultados:



Atención Por mes	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Estado
CERRADO	3	0	429	598	857	687	807	660	590	588	786	6005
EN CURSO	382	610	444	358	293	247	71	102	65	59	66	2697
Total Mes	385	610	873	956	1150	934	878	762	655	647	852	8702
Porcentaje	1%	0%	49%	63%	75%	74%	92%	87%	90%	91%	92%	69%

- Al cerrar 2016 de cada 10 casos que recibió el Grupo de Atención al Ciudadano, 3 debían escalarse a las oficinas de la Supertransporte o correspondían a radicados previos sin respuesta y 7 podían cerrarse inmediatamente, por tratarse de casos de consulta y orientación.
- Al entrar en funcionamiento en julio de 2016 el aplicativo que resuelve en línea las consultas por Estados de Cuenta de los vehículos que tuvieran infracciones al transporte, dejaron de ser necesarias las solicitudes que se radicaban como una PQR en tal sentido.
- Al desaparecer la necesidad de radicar una PQR para solicitar un Estado de Cuenta por IUITS , los casos que quedaban en curso bajaron progresivamente del 100% en marzo, pasando por el 26.4% en junio, hasta el 7.7% con que terminaron en diciembre de 2016.
- El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Supertransporte tiene como objetivo, servir como sede idónea y especializada para la solución de conflictos que surjan en desarrollo de la actividad de Transporte e Infraestructura terrestre, aérea, férrea, marítima, fluvial y portuaria mediante la implementación, promoción y desarrollo de los Mecanismos Alternativos de Solución de conflictos.

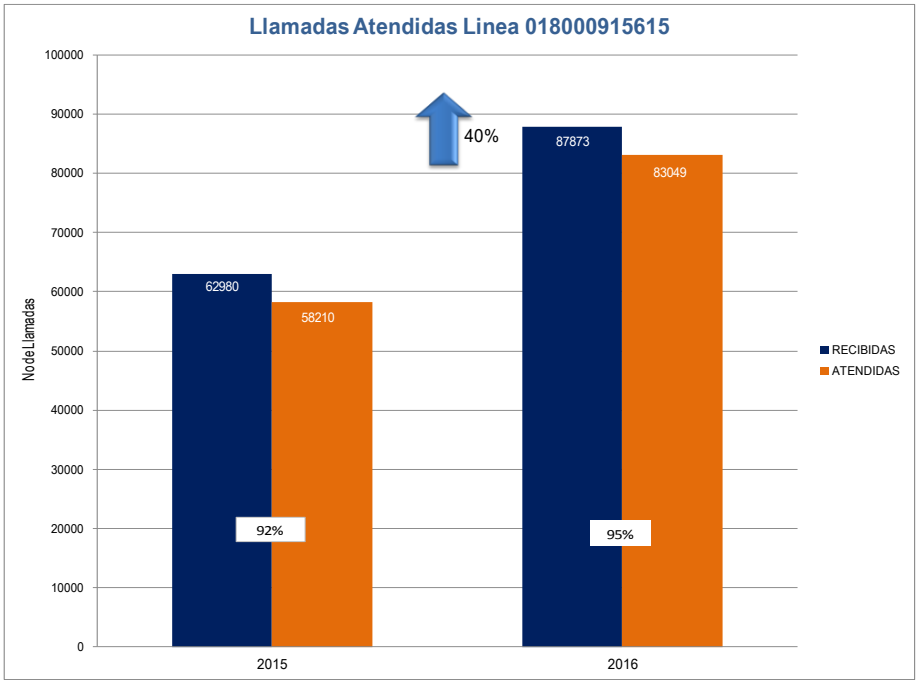
Digiturno

El digiturno fue implementado en el mes de mayo del año 2016, con esta aplicación se controla de manera sistematizada el ingreso de los Ciudadanos y sus necesidades presentadas, logrando revisar la permanencia en sala de los ciudadanos y la atención adecuada de sus inquietudes.

1.4.2 Atención Telefónica

El Call Center y Mesa de Ayuda, es atendido por 19 Agentes, quienes dan respuesta a las inquietudes de los ciudadanos y supervisados que hacen uso de los diferentes canales como son:

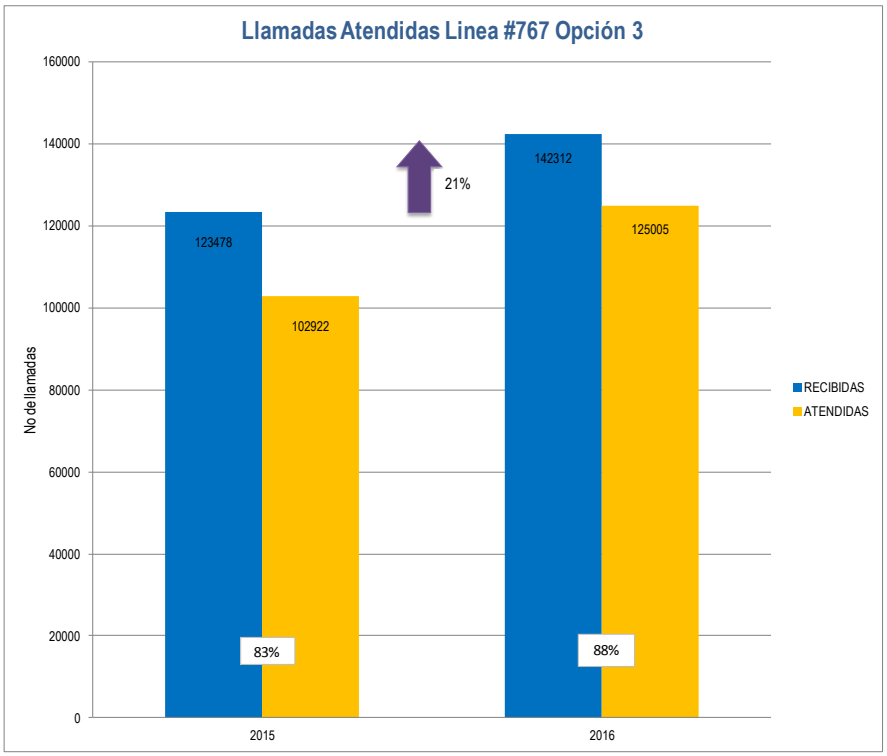
#767 Opción 3	Línea 018000915615
Línea de atención para recibir denuncias de los ciudadanos relacionadas a las infracciones de tránsito en las vías nacionales para los vehículos de Transporte Intermunicipal, Transporte de Carga y Transporte Especial.	Línea de atención para soporte funcional en los Sistemas Misionales: Sistema Vigía, Sistema Taux, Sistema SIGP, consulta del estado de una PQRSD y otros temas en general.



AÑO	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ABANDONADAS	NIVEL DE SERVICIO	% ATENCIÓN	% ABANDONO	TMO
2015	62980	58210	4770	81.54%	92.43%	7.57%	00:07:23
2016	87873	83049	4824	81.38%	94.51%	5.49%	00:07:15

Logros Línea 018000915615

- En los meses de Julio a Octubre de 2016 se apoyó a los Vigilados en los procesos de entrega de Información Financiera en el Sistema Vigía y en el Pago de la Contribución Especial (Primera y Segunda Cuota)
- Se realiza en Octubre Outbound a los Vigilados para asegurar el pago de la segunda cuota de Contribución Especial.
- En el mes de Diciembre se apoya a los Vigilados con la generación de cupón de pago desde la Consola de Taux, para ponerse al día con la Entidad en pagos de tasas de vigilancia vencidas.
- Aumento gradual en el nivel de satisfacción de usuario final, para el 2016 se obtiene un promedio del 88%.
- Mejora en el tiempo promedio de atención del usuario, dado el grado de conocimiento que ha venido adquiriendo el personal del Proyecto.
- El porcentaje de abandono para esta línea de servicio está en un promedio del 6.5%.
- 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.



AÑO	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ABANDONADAS	NIVEL DE SERVICIO	% ATENCIÓN	% ABANDONO	TMO
2015	123478	102922	20499	95.92%	83%	16.60%	00:01:39
2016	142312	125005	6526	99.36%	88%	4.59%	00:01:44

Logros Línea #767 Opción 3

- Registrar las denuncias de los ciudadanos relacionadas a las infracciones de tránsito en las vías nacionales para los vehículos de Transporte Intermunicipal, Transporte de Carga y Transporte Especial.
- Registrar las denuncias para el tema Relaciones Económicas – Transporte de Carga
- Envío de email a las empresas para las que se reciben denuncias

CAPÍTULO II. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.1 Modernización de la Infraestructura

Durante el año 2016, la Supertransporte finalizó los cambios en su infraestructura para generar un ambiente laboral mucho más agradable, amplio y un entorno amigable, optimizando espacios, reorganizando puestos de trabajo y archivos, logrando unos espacios de trabajo amables, iluminados y ventilados. Adicionalmente se realizó lo siguiente:

- Cambio de bombillas tradicionales por bombillas ahorradoras con mejor capacidad lumínica.
- Mantenimiento del Sistema Eléctrico
- Instalación del digiturno en la Sede CIAC
- Implementación de un sistema de videoconferencias multipunto ya que la entidad no contaba con una herramienta para realizar capacitaciones simultáneas con puntos remotos o regionales.
- Adecuación de la sede de Conciliaciones o Centro integral de atención al Ciudadano CIAC, el cual cuenta con salas que además de servir para el desarrollo de las audiencias del centro de Conciliación, permitirá la creación de espacios en pro de fomentar la participación ciudadana.

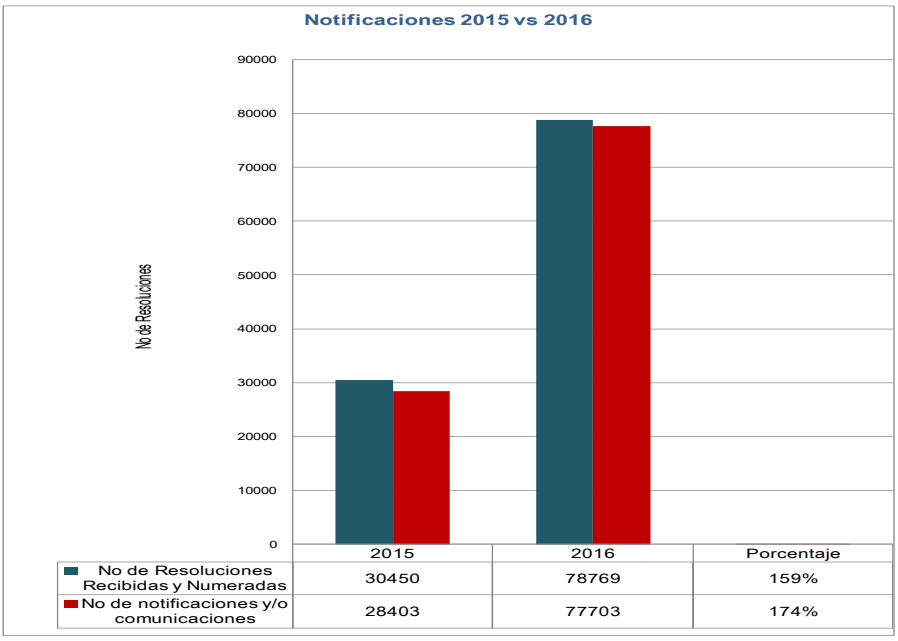
2.2 Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA

Se consolidó el documento del Plan Institucional de Gestión Ambiental 2016 – 2020, inicialmente se manejaron tres (3) programas: Consumo Responsable de Agua, Consumo Responsable de Energía y Control y Aprovechamiento de Residuos, con la construcción del documento PIGA se identificó la necesidad de dos (2) programas adicionales: Estrategia Cero Papel e Implementación de buenas prácticas ambientales que incluye Emisiones Atmosféricas y Criterios Ambientales para compras, al cierre del año 2016 se logro lo siguiente:

No	PROGRAMA	ACTIVIDADES REALIZADAS - 2016
1.	**Consumo Responsable de Agua**	Se realiza el comparativo con el año inmediatamente anterior de los consumos teniendo en cuenta que durante el año 2016, se aumentó la planta de contratistas en un 14% durante todo el año, generando esto un mayor consumo de los servicios en mención. Se implementa campaña en medios de comunicación disponibles en el Entidad.
2.	**Consumo Responsable de Energía**	Se realizaron cambios en la parte eléctrica, cambio bombillas alógenas a bombillos led, independización de áreas para fomentar la conciencia en el ahorro de energía y contribuir en el cuidado ambiental, además, se realizó el cableado estructurado y cableado de datos con la mejor calidad para evitar sobrecargas en la red eléctrica. Se implementa campaña en medios de comunicación disponibles en el Entidad.
3.	**Control y Aprovechamiento de Residuos**	• Se realiza acuerdo en el cual Lexmark Colombia luego de hacerle la entrega de los tóner ya utilizados certifica que los suministros traspasados por la SPT fueron recibidos y procesados a través del programa de recolección de cartuchos LCCP y que fueron clasificados y despachados para su correcta disposición final. • Con el contrato 391 de 2016, cuyo objeto es contratar la prestación del servicio de recolección, transporte y gestión de los residuos sólidos aprovechables generados en la Superintendencia de Puertos y Transporte, de conformidad con la normatividad ambiental aplicable y vigente, y entregar en permuta a la Superintendencia, resmas de papel nuevo, bond blanco, tamaño carta y oficio de 75 Gms 100% ecológico, fabricado con plantaciones forestales sostenibles y con 100% libre de cloro elemental. • Se celebra acta de compromiso con la Fundación Superior Tecnológica y Virtual COMPUCESCO – FUNDACOMPUCESCO, que realiza campaña de reciclaje electrónico denominada RECICLA DIGITAL, tiene convenio con ECOMETAL JR y RECYCLABLES S.A., quienes se encargan del proceso de separar, destruir y dar disposición final a aquellos aparatos eléctricos y electrónicos que no podemos

No	PROGRAMA	ACTIVIDADES REALIZADAS - 2016
		recuperar.
4.	**Estrategia Cero Papel**	Revisión de las acciones adelantadas en pro de la implementación de la estrategia de acuerdo con la Directiva Presidencial 04 de 2012, definición de las líneas de trabajo en cada fase de la Estrategia.
5.	**Implementación de buenas prácticas ambientales**	• Control de Emisiones Atmosféricas: Se realiza el diagnóstico frente al parque automotor y el uso de plantas eléctricas. Se definen las líneas de trabajo para la implementación de esta estrategia. • Criterios Ambientales para Compras: Establecer criterios ambientales en compras y contratos alineados a las políticas institucionales y las políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

2.3 Notificaciones.

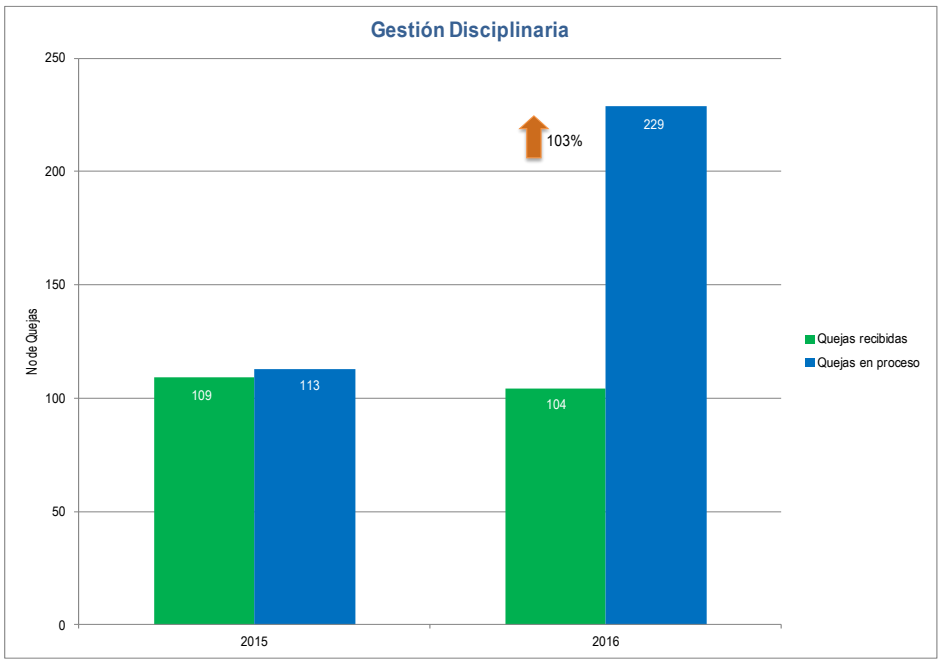


	2015	2016	Diferencia No.	Porcentaje de Incremento
Número de Resoluciones recibidas	30.450	78769	48319	159%
Número de notificaciones y/o comunicaciones	28.301	77703	49300	174%

En los primeros meses de 2015 se llevó a cabo el trámite de notificación de algunas resoluciones pendientes del año 2014 junto con las recibidas en el año 2015. Para el año 2016 al haber mayor radicación de resoluciones, el trámite de notificación se aumentó considerablemente. Sin embargo, en el mes de diciembre se radicaron 11.416 resoluciones por lo que algunas de estas se terminará su notificación en el año 2017 a

medida que vayan siendo entregados los envíos por parte de la empresa 4-72 al destinatario final o cuando sean devueltos a la entidad y publicados en la página web de la entidad.

2.4 Gestión Disciplinaria



Las quejas e informes recibidos, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Descripción	2015	2016
Contra funcionario	12	35
Contra contratista	5	4
Por Determinar	70	53
Anexadas por conexión	22	17

Se instruyeron los procesos disciplinarios, en sus distintas etapas procesales en las cuales se recibieron las declaraciones y versiones libres, se impulsó de oficio los procesos disciplinarios, practicaron visitas especiales e inspecciones dentro de los procesos que así lo demandaron, sustanciación que se hizo de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002, garantizando a los implicados el debido proceso y los derechos de contradicción y defensa:

Actuación	2015	2016
Indagación Preliminar	71	98
Investigación Disciplinaria	7	64
Traslado por Competencia	13	4
Inhibitorio	6	4
Pliego de Cargos	0	1
Archivo	16	58
Fallo Sancionatorio	0	0

Acciones Preventivas:

En la vigencia 2016, se efectuaron tres actividades preventivas como fueron:

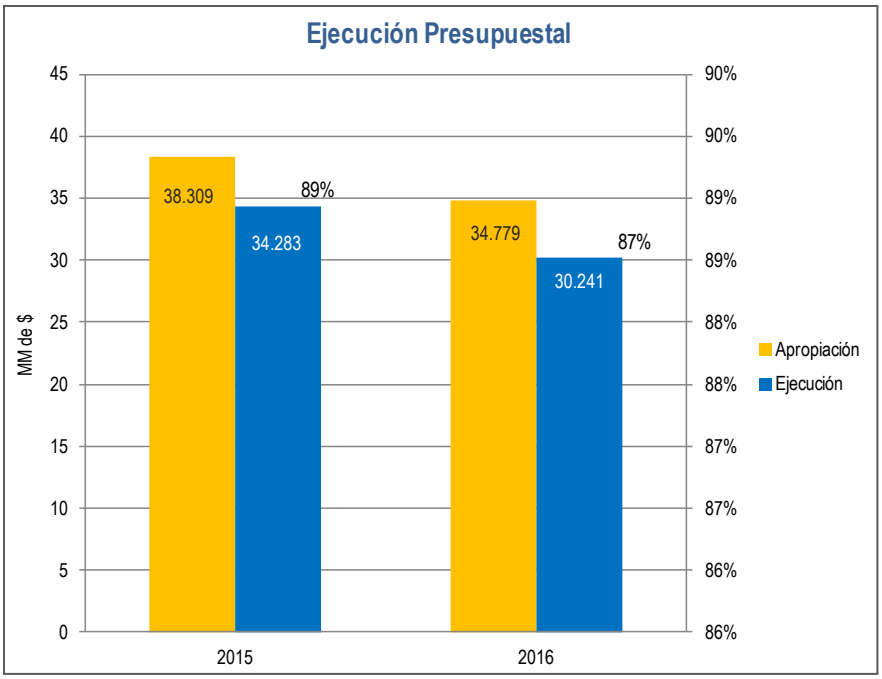
Boletín con información de los deberes, prohibiciones y sanciones para el ejercicio de la Función Pública. El cual se entregó a todos los funcionarios y contratistas de la Superintendencia.

Publicación realizada el día 03 de octubre de 2016, por comunicaciones a través de los correos institucionales a todos los funcionarios y contratistas de la Superintendencia, relacionada con la Supervisión de los Contratos.

Publicación realizada el día 30 de diciembre de 2016, por comunicaciones a través de intranet, relacionada con la Preservación del Orden Interno, Art. 51 Ley 734 de 2002 *"Cuando se traten de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato llamará la atención al autor del hecho sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno, aplicable a aquellos hechos que contrarien en menor grado el orden administrativo".*

CAPÍTULO III. GESTIÓN FINANCIERA

3.1 Ejecución presupuestal



Para el desarrollo de su misión institucional la Superintendencia de Puertos y Transportes cuenta para la vigencia 2016 con una asignación presupuestal $35.880, durante el mes de diciembre hubo un recorte de presupuesto de $1.100. El presupuesto aprobado para SPT fue de $34.779.870.418.00 donde el 10.7% de dicho presupuesto corresponde al rubro de sentencias y conciliaciones, el cual no fue ejecutado en razón a que no se presentaron fallos en contra de la entidad.

Presupuesto	2015	2016
Apropiación	$38.309.245.828.00	$34.779.870.418.00
+ Ejecución	$34.283.187.815.82	$30.241.319.506.99
Transferencias no ejecutadas (correspondientes en el 2016 al rubro sentencias y conciliaciones).	$ 2,729,800,433.57 7%	$ 3,704,000,000 10.7%

Por otra parte la reserva presupuestal se redujo en gran medida, pasando para el caso de la inversión del 8% en el 2015 al 0,45% en el 2016 y para el caso de funcionamiento, del 3% al 0,49% de 2015 a 2016 respectivamente.

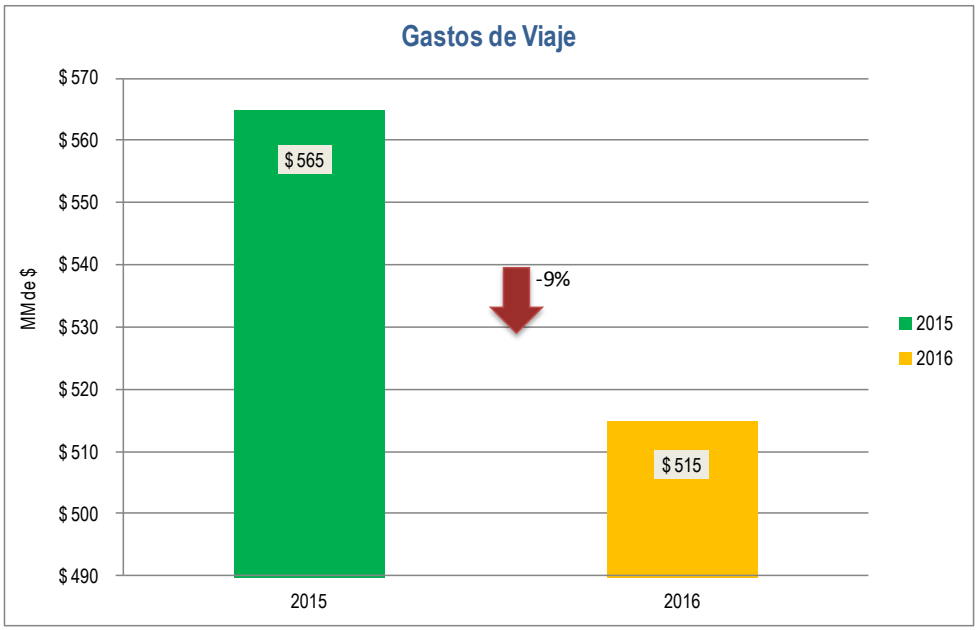
Reserva Presupuestal		
VIGENCIA	2015	2016
RESERVA FUNCIONAMIENTO	3%	0.49%
RESERVA INVERSION	8%	0.45%

Principales acciones adelantadas para lograr ejecución presupuestal:

- Monitoreo de la ejecución de manera diaria.
- Generación informes semanales.
- Reuniones con los jefes de áreas con el fin de realizar seguimiento de cada proceso y actividades realizadas.
- Seguimiento al plan de adquisiciones realizando el análisis del mismo de manera periódica.
- Análisis al flujo de caja para realizar los compromisos presupuestales.
- Se realiza monitoreo de Proyectos de Inversión.

3.1.2 Ejecución de Gastos de Viaje

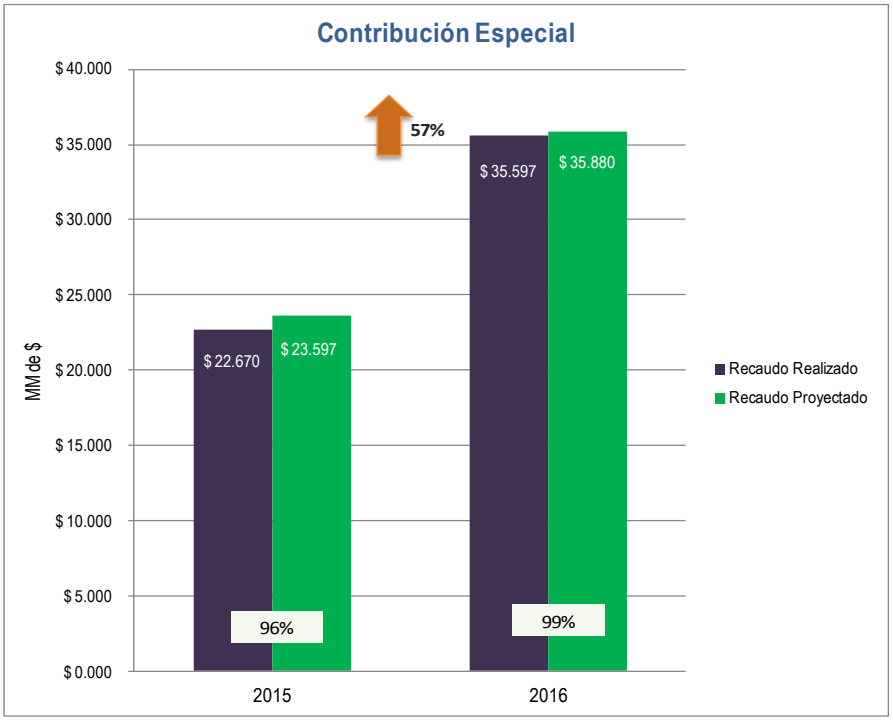
Gracias a la presencia de la Entidad en 8 regionales, se ha logrado una optimización en cuanto a gastos de viaje, así:



Para la vigencia 2016 hubo una disminución del 9% en los gastos correspondientes a Viáticos y Gastos de Viaje con respecto al año anterior, destacando que se alcanzó una mayor cobertura con menores recursos al contar con personal de apoyo en las diferentes regiones.

3.2 Recaudo y Cartera

3.2.1 Contribución Especial



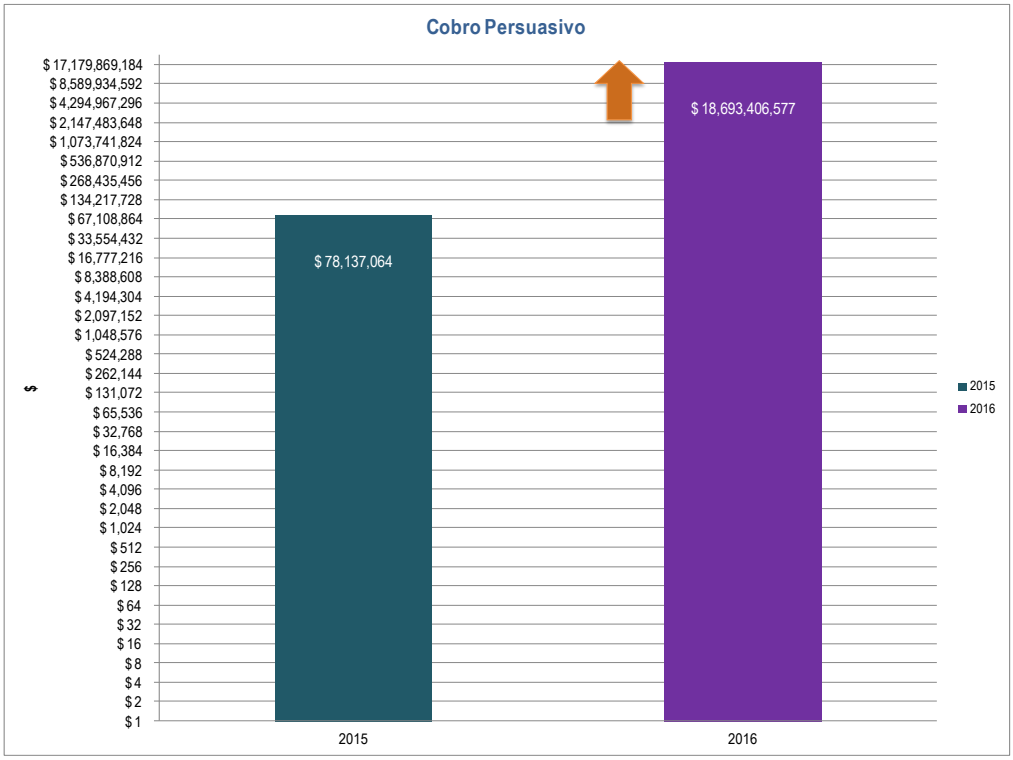
Contribución Especial	2015	2016	% Incremento
Recaudo Realizado	$ 22.670	$ 35.597	57%
Recaudo Proyectado	$ 23.597	$ 35.880	52%
% Efectividad Recaudo	96%	99%	

Se presenta un considerable incremento en el recaudo por concepto de contribución especial, pasando de un 96% en el 2015 a un 99% en el 2016; situación que evidencia en gran medida como consecuencia de la estrategia de cobro implementada que involucra aspectos tales como: la identificación de nuevos vigilados, la liquidación del pago y la recordación del vencimiento de las obligaciones a través de los diferentes medios de comunicación con los que dispone la superintendencia.

Durante la vigencia 2016, se terminó el diseño de la nueva metodología para el cálculo y cobro de la contribución especial de vigilancia, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 36 de la Ley 1753 de 2015. Se publicaron las resoluciones 36699 que adopta la nueva metodología y la 37023 que establece las tarifas a pagar por contribución en la vigencia 2016. Igualmente, se elaboró y publicó la Guía Metodológica para el Cálculo de la Contribución Especial de vigilancia, que está publicada en la página web de la entidad para consulta permanente por parte de los vigilados.

3.2.2 Gestión de Cobro

- **Cobro Persuasivo**

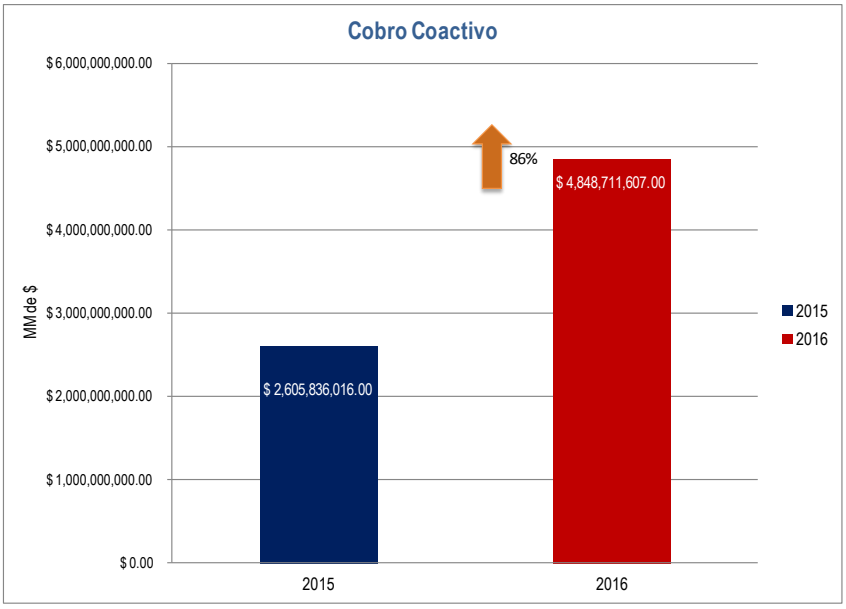


Cobro Persuasivo	2015	2016
Tasa	$71.108.022	$15.082.228.900
Multas	$7.029.042	$2.772.358.432
Acuerdos de Pago	-	$838.819.245
Total	**$ 78.137.064**	**$ 18.693.406.577**

- Dentro del recaudo persuasivo se contó con el apoyo del Grupo SIS, con el cual se inició la implementación de una estrategia que abarca tanto lo persuasivo como lo informativo, obteniendo como resultado la recuperación de $18.693 Millones de cartera tanto de tasa como de contribución y multas durante el 2016 y el pago durante el plazo de obligaciones por el orden de $19.690 Millones correspondientes a contribución 2016, representando un crecimiento de 156% respecto al pago de obligaciones en 2015 las cuales fueron por valor de $7.680 Millones, utilizando la misma estrategia, la cual como se mencionó anteriormente permitió llegar a niveles de recaudo de contribución especial de vigilancia del 99% en 2016.
- El cobro persuasivo con el apoyo de SIS inicio en octubre de 2015 obteniendo un resultado de $78 Millones, el cual no se compara con el obtenido en 2016 en más de $18.000 Millones.

- ## Cobro Coactivo

El Cobro Coactivo es realizado por la Oficina Asesora Jurídica, a través del Grupo de Jurisdicción Coactiva



Cobro Coactivo	2015	2016	% Porcentaje
Multas	$1.097.020.248	$1.233.467.796	12%
30% acuerdos	$318.923.585	$724.276.614	127%
Cuotas acuerdos	$211.304.323	$705.004.598	234%
Títulos	$978.587.860	$2.185.962.599	123%
Total	**$ 2,605,836,016.00**	**$ 4,848,711,607.00**	**86%**

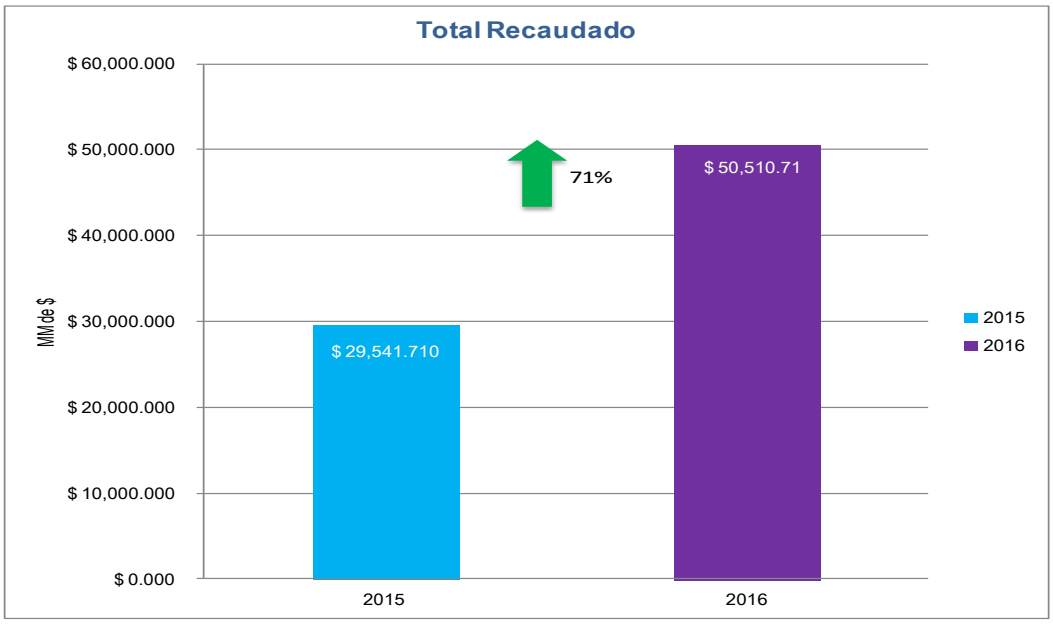
Principales Actividades realizadas frente al cobro coactivo.

- La Superintendencia presentaba un represamiento en cobro coactivo, para lo cual se implementó un plan de trabajo orientado en dos vías: de una parte, se activó el área de cobro persuasivo, situación que ha generado un mayor pago de las obligaciones de los sancionados, y, de otra parte, se generó una nueva dinámica de trabajo con cobro coactivo.
- De los 2.501 expedientes sin mandamiento de pago, entre el mes de enero a diciembre se expidieron la totalidad de mandamientos de pago.
- Total, expedientes en cobro coactivo 5.712 y con mandamiento de pago así;

Resoluciones	No. de Resoluciones
Años anteriores al 2015.	1.480
Mandamiento de pago de 2015	1.731
Mandamiento de pago de 2016	2.501
Total	**5.712**

- Igualmente se fortalecieron las medidas cautelares previas.
- De las sumas recaudadas por embargos y secuestros de dineros se han imputado a pagos a las obligaciones pendientes

3.2.3 Total Recaudo (Tasa, Contribución, Multas, Otros conceptos)



Total Recaudo	2015	2016	Variación %
Total recaudado	$ 29.541	$ 50.510	71%

El recaudo Total de la entidad se da por los siguientes conceptos:

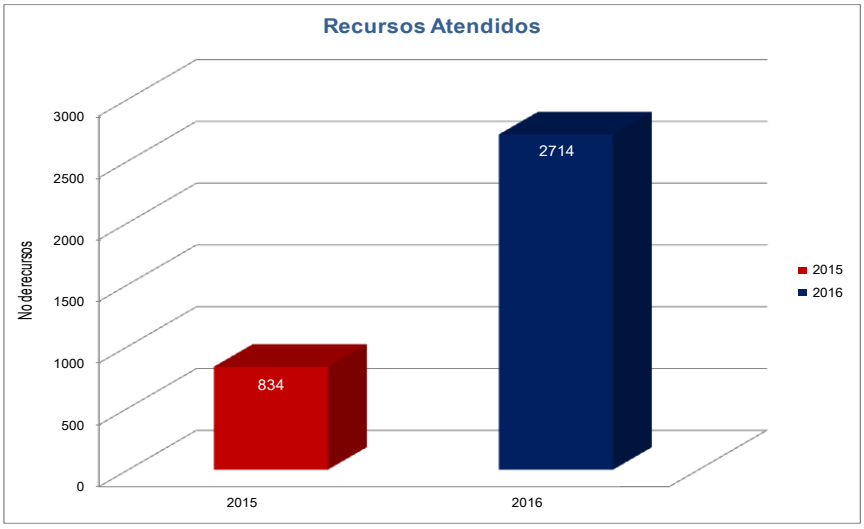
- Cartera por Multas.
- Cartera por tasa de vigilancia y contribución especial de vigencias anteriores.
- Contribución especial de la vigencia actual.

El recaudo total de la entidad correspondió a $50.510 Millones, lo que significó un crecimiento del 71% frente a lo recaudado en 2015, siendo la Contribución Especial de la Vigencia quien más participa del recaudo total con $35.597 Millones equivalentes al 70.5% del total recaudado, seguido por Tasa de vigilancia de otras vigencias con un 10.4% y Multas con un 8.8%; el porcentaje faltante en su mayoría corresponde a títulos aplicados y acuerdos de pago.

Es importante resaltar que la meta de recuperación de cartera establecida en un 5% para el 2016 sobre una base de $77.000 Millones, se logró superar llegando a una recuperación del 24% correspondiente a $18.693 Millones, resultado que muestra el afianzamiento del proceso persuasivo y coactivo.

CAPÍTULO IV. GESTIÓN JURÍDICA

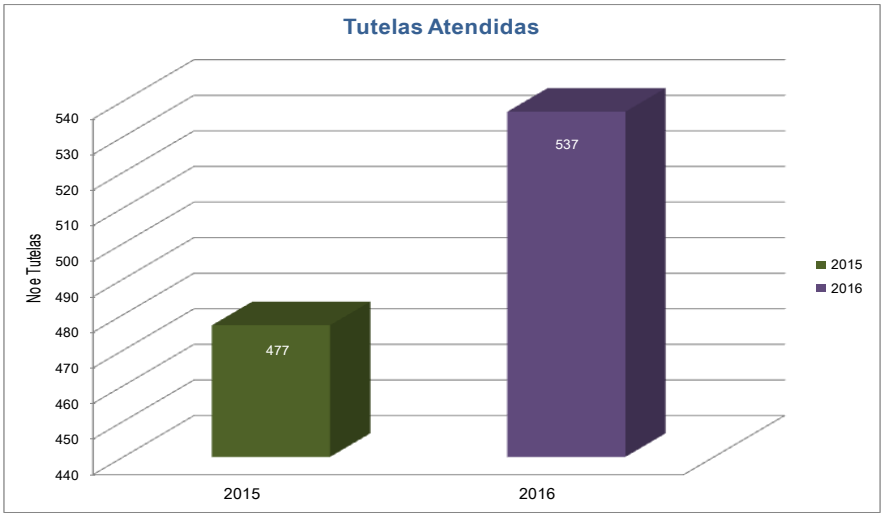
4.1 Atención de Recursos



Atención de Recursos	2015	2016	% Porcentaje
Recursos atendidos	834	2714	225%

La Oficina Asesora Jurídica ha fortalecido su equipo de trabajo buscando con ello obtener mayor eficiencia y eficacia a la hora de atender los procesos, implementado reparto de expedientes por temas con ello buscando especializar las personas que adoptan decisión, lo cual ha facilitado las decisiones.

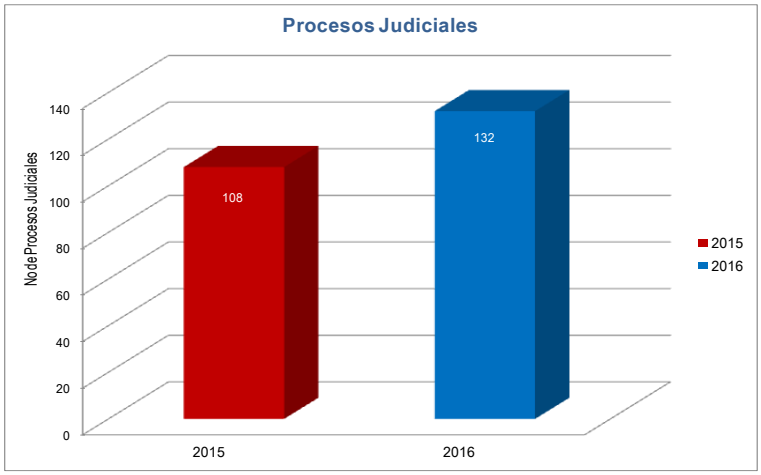
4.2 Tutelas



Atención de Tutelas	2015	2016	% Porcentaje
Tutelas Atendidas	477	537	13%

La Oficina Asesora Jurídica ha fortalecido su equipo de trabajo, para atender las Acciones de Tutela. Es importante aclarar que el incremento en las acciones de tutela obedece a que se han sacado más investigaciones, en donde los investigados recurren a esta acción para dilatar el cumplimiento de las mismas. El mejor ejemplo de ello fueron las acciones de tutela impetradas por los Centros de Reconocimiento de Conductores, en las cuales muchos de los trabajares de esos establecimientos de comercio recurrieron a dicha vía para evitar las suspensiones de sus actividades.

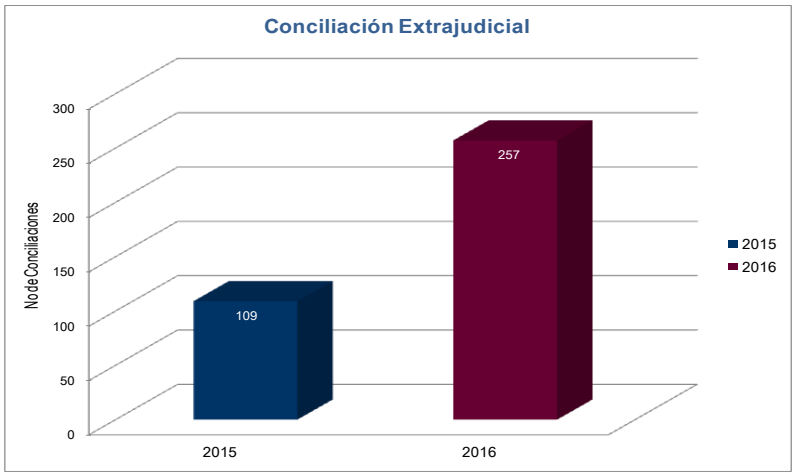
4.3 Procesos Judiciales



Procesos Judiciales	2015	2016	% Porcentaje
Procesos Judiciales	108	132	22%

Se incrementó el equipo de trabajo para atender las demandas dado que la superintendencia se encuentra fallando el doble de los procesos sancionatorios administrativos, lo cual ha detonado el número de demandas en contra, con ello se pretende suspender el cobro coactivo de las multas.

4.4 Conciliación Extrajudicial



Conciliación extrajudicial	2015	2016	% Porcentaje
Conciliación extrajudicial	109	257	136%

- Se incrementó el equipo de trabajo para atender las solicitudes conciliación ante la Procuraduría General de la Nación, dado que la superintendencia se encuentra fallando el doble de los procesos sancionatorios administrativos, lo cual ha detonado el número de solicitudes en contra. Con ello se pretende suspender el cobro coactivo de las multas.
- Dentro de los hechos relevantes se ha conciliado una de las solicitudes situación que fue aprobada por el Juez Administrativo de la causa

4.5 Principales Logros

El cien por ciento (100%) de los recursos se han atendido dentro de los términos de ley.

Se ha atendido el cien por ciento (100%) de las demandas en contra de la entidad.

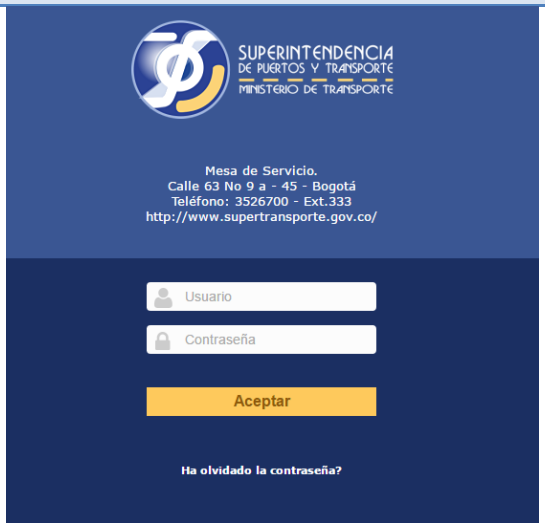
Se reactivó el Centro de Conciliación de la SPT

CAPÍTULO V. MEJORES PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS

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

A continuación se describe los diferentes logros alcanzados con la optimización de los procesos a través de la implementación o mejoramiento de diferentes tecnologías con que cuenta la Entidad:

- El grupo de informática realiza la implementación de los certificados digitales los cuales brindan un sello de seguridad en el aplicativo VIGIA, gracias a esta implementación podemos demostrar un 100% de interoperabilidad con los vigilados adscritos a la Supertransporte.
- Se realiza la actualización y publicación de las políticas de seguridad Informática, apoyados en el contrato con INFOTIC, junto a las políticas fue entregado el total de la documentación para hacer la implementación de ISO27000. Junto con la gestión de seguridad también se realiza el estudio de todas las áreas de la Supertransporte en el estado de procesos brindando una visión clara de cómo está la entidad, dónde y cómo podemos realizar las soluciones correctivas.
- Se desarrolló la nueva herramienta Mesa de Servicio GLPI encargada de la gestión de incidentes y requerimientos en la entidad, teniendo mejoras como; Interfaz gráfica amigable con el funcionario, fácil generación de solicitudes, visualización de estadísticas línea, confiabilidad en la generación de reportes, seguimiento paso a paso por correo de la solicitud, opción de agendamiento de solicitudes para los perfiles técnicos. La herramienta notablemente mejora la gestión en el tiempo de solución pasando de días a solo horas la atención de la solicitud.

Interfaz Antigua	Interfaz Nueva
	

- Se realiza la creación de un grupo conformado por ingenieros especialistas en desarrollo los cuales son los encargados de realizar la gestión aplicaciones necesarias para la el cumplimiento de los objetivos de

la entidad; en total para el 2016 se implementaron 32 aplicativos entre ellos se encuentra la implementación de

* Sistema VIGIA (nuestro aplicativo CORE) con 10 de 25 módulos en producción.

* Se crea el desarrollo "Necesidad de Vehículos" el cual permitió tener un inventario de oferta y demanda de carga para mejorar las condiciones y servicios del paro camionero.

* Desarrollo de una aplicación para que la ciudadanía consulte los estados de cuenta de los IUIT, disponible en la página web de la entidad

- El nuevo grupo de desarrollo ha mejorado la gestión de la entidad de frente al ciudadano demostrando avances tecnológicos y avances en gestión Gobierno en línea - GEL.
- Afinación de la seguridad física y virtual a través de la configuración del Firewall institucional y la instalación de Biométricos (lectores de Huellas). Estas acciones fueron desarrolladas para llevar un mejor control de acciones de los funcionarios al momento de navegar en páginas inadecuadas; gracias a estas configuraciones el canal de internet mejoró un 70% su funcionalidad. Los Biométricos se instalaron en las áreas de SIS, Informática, Datacenter, en las cuales se debe tener estricto control en el ingreso de personal ya que se tienen documentos importantes y dispositivos tecnológicos.
- El grupo de estadística realiza la gestión para que las entidades externas, con quienes se intercambia información, se desarrollen mecanismos de interoperabilidad con la Superintendencia de Puertos y Transporte, para facilitar la entrega de dicha información, que es cargada en el Datawarehouse para que el equipo del CEMAT pueda analizarla. Igualmente esta información es cargada en el aplicativo inteligencia de negocios donde las Delegadas pueden realizar consultas para la gestión de sus procesos. Adicionalmente el grupo de estadística se encuentra encargado de la gestión de los informes de tráfico portuario que deben publicar en la página web, punto importante para la gestión de datos abiertos exigido en la implementación GEL.
- Se realizan 2 Test de Hacking ético los cuales se basan en la búsqueda de vulnerabilidades de los sistemas de información, encontramos que el 70 % de las claves no cumplían con los requisitos mínimos de seguridad a terminación de 2016 todas la claves fueron renovadas. En el mismo análisis se evidenciaron puertos abiertos que también se configuraron para no tener vulnerabilidades en los sistemas de la entidad.

5.2 Sistema Inteligente de la Supertransporte

Para la vigencia 2016, la Supertransporte continúa con la operación del Sistema Inteligente de la Supertransporte - SIS, para apoyo a la gestión de Informes Únicos de Infracción al Transporte - IUIT, PQR's, Inmovilizaciones y Gestión de Cobro Persuasivo.

Además de los logros en la gestión de IUITs e Inmovilizaciones que se describieron en el capítulo de Tránsito y Transporte, los procesos de atención de PQRs y Cobro Coactivo y Persuasivo también fueron objeto de diagnóstico y ejecución de acciones de mejora, con lo cual se obtuvieron los siguientes logros:

Gestión de PQRs

DIAGNÓSTICO	ACCIONES	LOGROS
• Deficiencias en el seguimiento, monitoreo y control • Alta probabilidad de vencimiento de términos • Información estadística insuficiente	• Análisis de documentación recibida • Clasificación de documentación: PQRs, Descargos, Recursos, Entrega de informes, Copias de documentos, Inmovilizaciones, IUITs, Respuesta Solicitudes, Otros • Identificación de documentación que no requiere respuesta • Asignación oportuna a las dependencias responsables • Actualización Base de Datos con información recibida	• Control de trazabilidad • Generación de alertas de vencimiento de términos a los líderes de gestión PQRs • Informes diarios, semanales y mensuales • Oportunidad en el direccionamiento a las dependencias responsables • Generación oportuna de alertas de vencimiento de términos • 63.542 documentos recibidos • Informes diarios, semanales y mensuales • Información estadística de: Documentación Radicada, Tipo Documentación Radicada, Asignados a Dependencias, Radicados / Recibidos

Gestión de Cobro

DIAGNÓSTICO	ACCIONES	LOGROS
• No existe base de datos consolidada para cobro de cartera • No existe trazabilidad ni control del proceso de cobro • Baja efectividad en el recaudo	• Depuración y entrega oficial a Financiera del listado de vigilados • Depuración y consolidación de la Cartera de Tasa de Vigilancia y multas administrativas • Documento de recomendaciones para la administración segura de base de datos • Definición de procesos: Recibo e ingreso al sistema de resoluciones ejecutoriadas, Cobro Persuasivo y Cobro Coactivo • Registro del consolidado del recaudo • Priorización de campañas por multas y tasa	• Identificación de 1.578 vigilados que no reportaron en vigencias de 2012 al 2014 • Identificación de vigilados que reportaron y no pagaron • Identificación de 14.300 millones faltantes por vigilados que pagaron menor valor • Traslado oportuno a coactivo • Desatraso en las multas administrativas ejecutoriadas del 2011 al 2015 • 6 campañas de cobro a 2723 obligaciones • $38,383,275,463 recaudados ($34.772.097.786 tasa, $2.772.358.432 multas y $838.819.245 en acuerdos de pago) • Aumento en la efectividad del recaudo • Informes semanales y mensuales para seguimiento del Cobro Persuasivo • Información detallada por Campaña: Valor Recaudado, Estado Vigilados, Causas de No Pago

5.1 Centro de Monitoreo de Actividades de Transporte – CEMAT

Con la implementación del Centro de Monitoreo de Actividades de Transporte (CEMAT) se busca implementar un concepto de inteligencia de negocios en la SPT que permita realizar análisis estadísticos y contar con tableros de control para realizar una supervisión predictiva y preventiva. Para este fin se realizó el contrato 255 de 2016 con la Empresa Sistemas Inteligente en Red, quienes han venido estructurando los reportes por modalidad de empresas y los indicadores correspondientes.

Intercambio de Información – Fuentes Externas:

La Superintendencia avanzó en la consecución de información con fuentes externas, para fortalecer la toma de decisiones a partir del análisis de datos del sector transporte y en desarrollo del BI (Inteligencia de Negocio), logrando obtener convenios y/o oficios de entendimiento con 17 entidades que han iniciado el proceso de reporte de información, contando actualmente con 3 interfaces con Olimpia, Mintransporte y RUES a través de web services y las demás Entidades reportan la información a través de archivos planos, en pro de alimentar el CEMAT para la generación de alertas y análisis predictivo.

Reportes:

Gracias al intercambio de información y a los datos generados internamente, actualmente en el CEMAT se generan los siguientes reportes:

REPORTE	INFORMACIÓN	ALERTAS GENERADAS
Registro Nacional de Carga	• Manifiestos cumplidos mes a mes: cantidad de toneladas y de galones transportados • Carga por orígenes y destinos • Indicadores por ruta: Carga en toneladas y galones • Indicadores por empresa: fletes pagados, análisis comparativo vs. SICE-TAC, movimiento de carga, Incumplimientos • Indicadores por tipología vehicular • Indicadores por producto	• Rutas con valor por tonelada del RNDC menor al valor SICE-TAC • Empresas que están pagando un valor por tonelada inferior al de SICE-TAC • Empresas con mayor porcentaje de incumplimiento (Manifiestos expedidos vs. Cumplidos)
Centros de Reconocimiento de Conductores	• Información General: Solicitudes, Procesos Rechazados, Procesos No Aptos / Aptos, Procesos sin huella, Certificados Modificados, Certificados Aprobados, CRC habilitados • Certificados aprobados en RUNT: Expedición licencias nuevas, Recategorización, Refrendación • Caracterización de procesos: Capacidad diaria, Procesos rechazados por SICOV, Procesos sin huellas, Procesos no aptos / aptos, Pines por cédula • Especialistas por CRC	• Posibles irregularidades en uno o varias etapas del proceso para expedir los certificados de aptitud física, mental y de coordinación motriz para conducir. SICOV • CRCs no habilitados prestando servicio • CRCs que exceden su capacidad diaria • CRCs que aprueban procesos rechazados en otros CRCs
Centro de diagnóstico automotor	• Información brindada por el Organismo Nacional de Acreditación en Colombia (ONAC) con información de los Centros de Diagnostico Automotor (CDA) acreditados y suspendidos en el país. (En proceso	• Reporte de incidentes. • Número de incidentes vs aperturas. • Capacidad de atención.

REPORTE	INFORMACIÓN	ALERTAS GENERADAS
	de definición)	
Terminales	• Demanda de pasajeros y vehículos • Origen – Destino por pasajeros, por vehículos movilizados • Análisis temporal de movimiento de pasajeros • Rutas con origen – destino en capitales • Rutas intermunicipales • Caracterización por tipología vehicular • Caracterización por empresas	• Rutas y Empresas con mayor movimiento de pasajeros • Sobreoferta de vehículos
Transporte Masivo	• Indicadores por sistema: IPK, IPB, Ejecución, Demanda, Pasajeros movilizados, Lesionados y Muertos • Indicadores por operadores: cumplimiento km. Programados	• Eficiencia del sistema • Calidad del servicio • Cumplimiento programación
Accidentalidad Vial	• Indicadores generales de accidentalidad en Colombia • Accidentes por nivel de gravedad • Accidentes por tipología vehicular • Accidentes por tipo de servicio • Tasas de accidentalidad • Análisis accidentalidad por departamento	• Zonas con mayor ocurrencia de accidentes • Tipos de vehículos y Tipos de servicios con mayor ocurrencia de accidentes
Transporte Aéreo	• Vuelos nacionales e internacionales de pasajeros, carga y mixtos • Carga y pasajeros transportados • Aeródromos • Empresas • Indicadores por rutas • Indicadores por tipo de operación • Indicadores por continentes	• Comportamiento del movimiento de pasajeros y de carga en modo aéreo
Transporte carretero	• Información general de peajes: ANI e INVIAS • Recaudo básico en peajes • Tránsito por modalidad en vías concesionadas • Tránsito por categoría en vías no concesionadas • Tránsito en peajes no concesionados por categoría • Tránsito por categorías en peajes de vías no concesionadas • Información de básculas en carreteras nacionales	• Sobrepeso en vehículos • Vías con mayor cantidad de casos con sobrepeso
Transporte férreo	• Toneladas transportadas en modo férreo • Toneladas transportadas por operador	• Comportamiento del movimiento de carga en modo férreo

Evaluación riesgo financiero	• Riesgo financiero de las entidades vigiladas por modalidad y departamento:
	  · Liquidez
	  · Rentabilidad
	  · Gestión
	  · Solvencia
	  · Endeudamiento
	  · Insolvencia
		• Vigilancia subjetiva - Riesgo financiero alto y medio

Tipificación de	• Vigilados por actividad económica • Vigilados por modalidad	• Comportamiento del universo de vigilados

REPORTE	INFORMACIÓN	ALERTAS GENERADAS
Vigilados	• Vigilados por Delegada • Vigilados por Tipo de sociedad	
Motonaves	• Información de la operación de movimientos de carga en las zonas portuarias del país, mediante motonaves	• Volúmenes de motonaves mercantes: por frecuencia, por tipo de embalaje, por tipo de viaje (exportación, importación, tránsito internacional), por tipo de producto. • Carga (toneladas) promedio por motonave
Tránsito de vehículos (camiones en puerto)	• Información de la operación de movimientos de carga en las zonas portuarias del país, mediante vehículos terrestres automotores.	• Volúmenes de camiones: por frecuencia, por tipo de viaje (exportación, importación), por tipo de producto, por origen de la carga, por destino de la carga, por empresa, por estado (vacío o lleno), por entrada o salida del puerto. • Relación carga/capacidad (identificación de sobrepesos). • Casos con sobrepeso, en comparación con el peso máximo permitido por la norma, según configuración vehicular.

5.4 Arquitectura de Negocio

Como parte de la Arquitectura Empresarial que se definió para la Superintendencia de Puertos y Transporte, se construyó la Arquitectura de Negocio, que inicia con la definición de la nueva cadena de valor que da respuesta a las nuevas estrategias que se encuentra implementando la Entidad, estos procesos se están construyendo bajo la metodología BPMN.

La Oficina Asesora de Planeación, en el primer trimestre del año realizó el lanzamiento de esta nueva cadena de valor y ha venido publicando las diferentes actualizaciones de acuerdo con la construcción de los diferentes procesos, a la fecha se encuentra en la Versión 16.

El nivel de avance en el modelamiento de los procesos es el siguiente:

PROCESO	ESTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
1 Gestión de Comunicaciones	FINALIZADO	100%
2. Direccionamiento Estratégico	AVANCE	67%
3. Gestión Regulatoria	FINALIZADO	100%
11. Gestión Administrativa	AVANCE	68%
12. Gestión Financiera	FINALIZADO	100%

PROCESO	ESTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
13. Gestión Jurídica	FINALIZADO	100%
14. Gestión de Talento Humano	AVANCE	95%
15. Gestión Documental	FINALIZADO	100%
16. Gestión TICS	AVANCE	20%
17. Control Disciplinario	FINALIZADO	100%
18. Administración del Riesgo Organizacional	FINALIZADO	100%
19. Gestión del Mejoramiento Continuo	AVANCE	80%
	TOTAL	**86%**

Los procesos Misionales fueron modelados y se encuentran en estado por asegurar, es decir están en proceso de validación para garantizar que estos procesos se encuentren vigentes en el momento de la entrada en funcionamiento del aplicativo VIGIA, los demás procesos una vez finaliza la fase de modelamiento pasará a este estado.