



La movilidad es de todos

Mintransporte

[Inicio](#) [Transparencia](#) [Atención al ciudadano](#) [Participación](#) [Ministerio](#) [Ministra](#) [Planeación](#) [Normatividad](#) [Prensa](#) [Héroes](#) [Transportadores](#)

La Supertransporte tramitó el 95,2% de las quejas interpuestas por los usuarios

[Inicio](#) ▶ [La Supertransporte tramitó el 95,2% de las quejas interpuestas por los usuarios](#)

[Compartir](#)

[Buscar](#)

Compartir en:



Buscar



- En 2021, la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte recibió 17.216 peticiones, quejas, reclamos y denuncias - PQRD, de las cuales el 78,74% corresponden al modo aéreo, el 21,18% al modo terrestre y el 0.008 % al modo acuático, logrando tramitar el 95,2% de los casos.
- En el mismo período se iniciaron 53 investigaciones administrativas en el modo aéreo, y se impusieron multas por \$1.508.578.785. Siendo las principales quejas, las demoras o cambios en vuelos, reembolsos, y pérdida de equipaje. En cuanto al modo terrestre se iniciaron 34 investigaciones y se impusieron multas por \$968.338.860, siendo las quejas más recurrentes, la entrega de equipaje, afectación en encomiendas, reembolsos, e inconvenientes con organismos de tránsito.
- Estas acciones adelantadas se han recopilado en el Boletín de Gestión 2021, el cual se encuentra publicado en la página web www.supertransporte.gov.co, con el fin de que entidades, empresarios, usuarios y el público en general puedan consultar de forma transparente aquellos programas, documentos educativos, herramientas de consulta y actuaciones administrativas adelantadas por la Superintendencia de Transporte para proteger los derechos de los usuarios.

otá, D.C., 04 de febrero de 2022. (@SuperTransporte). La Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte recibió un total de 17.216 peticiones, quejas, reclamos y denuncias - PQRD, de las cuales el 78,7

0,008% al modo acuático, logrando un avance en la resolución de estos casos de un 95,21%.

En el mismo período se iniciaron 53 investigaciones administrativas en el modo aéreo, y se impidieron las demoras y cambios en vuelos, y reembolsos. En cuanto al modo terrestre se iniciaron siendo las principales quejas, la entrega de equipaje, encomiendas, y reembolsos.

Para el Superintendente de Transporte, Wilmer Arley Salazar Arias, es importante resaltar que ‘de Usuarios, afectación en encomiendas, reembolsos, inconvenientes con organismos de tránsito

- Se realizaron mesas de trabajo en materia del transporte de cosas, escuchando a los empujadores de transporte de mercancías.
- Se llevaron a cabo 61 visitas a Organismos de Apoyo al Tránsito para que adoptaran medidas de derechos de los usuarios, 29 de ellos, implementaron acciones de mejora.
- Se realizaron 1.971 visitas a las empresas de transporte terrestre para verificar la debida capacitación de conductores, comparendos pedagógicos y 136 empresas de transporte fueron capacitadas. Con este proceso se implementaran acciones tendientes a informar las tarifas adecuadamente.
- Brindamos acompañamiento a 29 empresas de transporte terrestre de pasajeros por carril exclusivo para usuarios.
- Se realizó la Travesía Fluvial: las venas Azules de Colombia, con un recorrido por el Río Magdalena logrando llegar a la Colombia profunda.

En el Boletín de Gestión 2021 se puede evidenciar el desarrollo de 11 proyectos de carácter preventivo y comercializadoras y prestadoras del servicio público de transporte, a partir de los cuales se promueven herramientas de consulta e interacción con los usuarios y empresarios tales como guías, boletines, proyectos de formación a usuarios y empresarios en los que participaron diversos actores del sector fluvial, consultorios jurídicos, colegios y universidades.

¿Cómo consultar el Boletín de Gestión 2021?

El Boletín de Gestión 2021 se encuentra disponible en la página web de la Superintendencia de Transporte www.supertransporte.gov.co, en la Sección de Usuarios, en la Sección Boletines: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/boletines>, o directamente a través del siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2022>

Adicionalmente, mediante el enlace <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/supereducativo/> se brinda información a los usuarios, especialmente, el acompañamiento a los usuarios en la observancia de sus deberes y el cumplimiento de la normatividad en general y a las demás Autoridades según sus competencias. La Superintendencia de Transporte realizará con prontitud los principios que guían la debida prestación del servicio público de transporte, las políticas de base y es por esto que ponemos a disposición del público en general el “Boletín de Gestión 2021”, los programas ejecutados, los documentos emitidos, las herramientas implementadas y las acciones adelantadas por esta Superintendencia en la preservación y restablecimiento de los bienes.

Las acciones adelantadas por la SuperTransporte se han recopilado en el Boletín de Gestión 2021, como la principal herramienta de consulta para dar a conocer las actividades realizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, tanto en materia de promoción y prevención como en aquellos casos que ameritan investigaciones administrativas sancionatorias, actuaciones que en suma propenden por el cumplimiento ineludible de las normas del sector y la sanción de aquellos correctivos que resulten necesarios en la protección del interés general y para evitar la repetición de infracciones.



Cifras relevantes

El Boletín de Gestión 2021 recopila, en un solo documento, las acciones relevantes de la Superintendencia de Transporte, con datos específicos de interés para los empresarios y usuarios. Es así como se pueden destacar lo siguiente:

- La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte inició, durante el 2021, 1.508.578.7851 multas en modo aéreo, las que corresponden al 60,92 % del total.
- En 2021 en el sector aéreo se impusieron en total multas por \$1.508.578.7851. Siendo los tipos de multas: por problemas con los vuelos, reembolsos, pérdida de vuelos, inconvenientes con el equipaje y problemas con la atención al cliente.
- Se llevó a cabo el Programa de Prevención a la Reclamación Aérea, trabajando junto con las aerolíneas en talleres de capacitación y encuentros formativos con 63 asistentes de 6 aerolíneas.
- La Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte inició, durante el 2021, 1.508.578.7851 multas en modo terrestre, las que corresponden al 39.08 % del total de los actos de apertura.
- En este mismo período se impusieron multas para el modo terrestre por un valor de \$96.000.000.000,00, correspondientes a la entrega de equipaje.

Canales de Atención

La Superintendencia de Transporte es una Entidad cercana a los ciudadanos y por eso cuenta con canales de atención para recibir reclamos y denuncias, y atender todas las solicitudes de los empresarios y usuarios del sector. Puedes contactarnos a través de vur@supertransporte.gov.co, por la línea gratuita 018000915615, por el chat virtual disponible de www.supertransporte.gov.co, el #767 opción 3 y a través de Usuario Avisa línea de whatsapp 310 250 95ª-85 Piso 1 Centro Empresarial Buró 25.



Nombre:

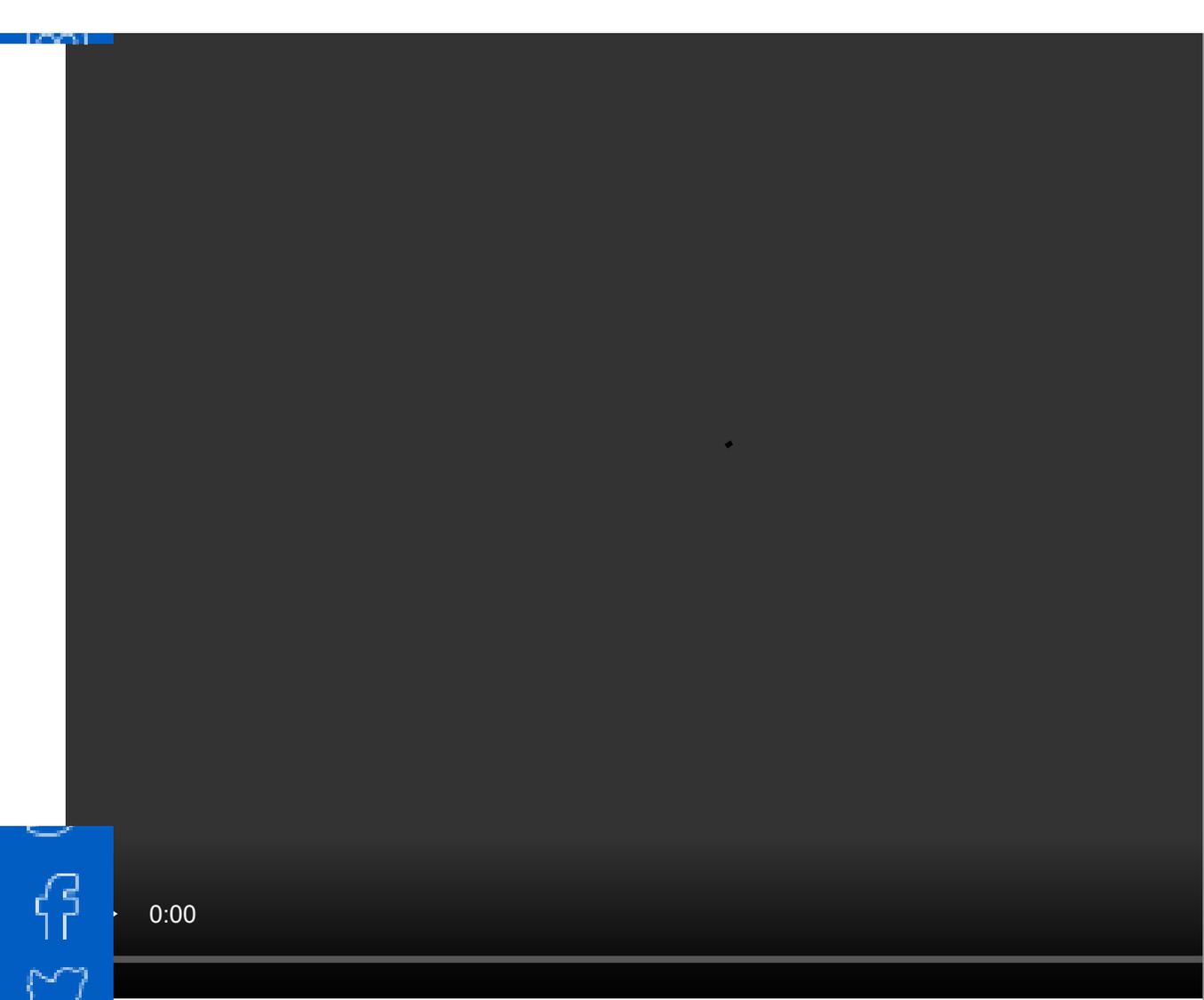
Boletin-de-Gestion-2021.pdf

3.21Mb | 04/02/2022

Descripción:

Boletín de Gestión 2021





0:00

Superintendente de Transporte, Wilmer S

Fecha de publicación 04/02/2022
Última modificación 04/02/2022





El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

- Presidencia
- Vicepresidencia
- MinJusticia
- MinDefensa
- Cancillería
- MinInterior
- MinHacienda
- MinMinas

Aplicativos Institucionales

Observatorio de Transporte de Carga por Carretera (OTCC)
 RNDC
 Correo Institucional
 Orfeo
 Sice TAC
 Portal Logístico de Colombia
 SINC
 SIRTPC

Ansemitra
 Manual de señalización
 Plan Vial Regional
 Peajes Electrónicos
 Gestor de Proyectos de Infraestructura (GPI)
 Plan Nacional de Vías para la Integración Regional

Servicios al ciudadano

Directorio Funcional
 Participación ciudadana
 Peticiones, quejas y reclamos
 Biblioteca
 Trámites, servicios y trámites
 Datos Abiertos
 Sede electrónica



[Certificaciones de calidad](#) | [Políticas de privacidad](#) | [Términos de uso](#) | [Movilidad](#)

Última fecha de actualización: Viernes 4 de febrero



Ministerio de Transporte
 Calle 24 # 60 - 50 Piso 9
 Centro Comercial Gran Estación II (Bogotá, D.C - Colombia)

Horario de Atención: 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Solo atención presencial por agendamiento

<https://bit.ly/3AjYqyH>

Teléfono de atención:
 (+57 60 1) 3240800
 Línea gratuita:

01 8000 112042

Línea de Transparencia:

01 8000 110950

Canales oficiales
 Portal web [aquí](#)

Correo institucional
servicioalciudadano@mintransporte.gov.co

Correo de notificaciones

notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co

[Más Información canales de atención.](#)

Lunes a viernes de 7:00 a.m. - 5:00 p.m.

