


 Spanish


[Inicio](#) [Transparencia y acceso a información pública ▾](#)
[Atención y servicios a la ciudadanía ▾](#)
[Participa](#)
[La Supertransporte ▾](#)
[Infórmate ▾](#)
[Sala de prensa](#)
[Sistema Vigía](#)

Transporte lanzó cartilla sobre la movilización de mercancías, con el fin de reducir las quejas en este servicio

Julio 27, 2023 | Por: Comunicaciones Supertransporte

- *La “Cartilla para el Transporte de Mercancías: Derechos y Deberes” es la primera herramienta informativa sobre la materia y fue desarrollada por la Superintendencia de Transporte con el propósito de disminuir las quejas y socializar lo correspondiente a la movilización de las cosas que habitualmente transportamos los*
- *Desde 2019 a la fecha, la SuperTransporte ha recibido*  *4.286 quejas en lo referente al transporte mercancías. Los motivos más recurrente.*

[Chat Supertransporte](#)

Supertransporte sanciona a seis Concesionarios por incumplir con la habilitación de peajes electrónicos

By Comunicaciones Supertransporte | julio 24th, 2023

Boletín 02 Ministerio de Transporte toma medidas especiales para facilitar la

afectación en la entrega, afectación en encomiendas, atención al usuario, cobros adicionales y Por esto, la Entidad ha abierto ocho investigaciones y proferido cinco sanciones que ascienden a \$99.853.558

- *La cartilla puede consultarse de manera fácil y rápida ya que se encuentra disponible en la página web supertransporte.gov.co.*

(@SuperTransporte). ¿Qué es el servicio público de transporte de mercancías? ¿Cuál es la competencia de la SuperTransporte en la materia? ¿Cuáles son los derechos y los deberes de los usuarios? ¿Cuáles son los derechos y deberes de los remitentes? Son algunas inquietudes que resuelve la “Cartilla para el Transporte de Mercancías: derechos y deberes”, de la Superintendencia de Transporte, que ya se encuentra publicada en la página web www.supertransporte.gov.co.

Desde el 1 de enero de 2019 hasta el 26 de junio de 2023, la Superintendencia de Transporte recibió 71.798 peticiones, quejas, reclamos y denuncias-PQRD de las cuales, 4.286* corresponden al transporte de mercancías.

TIPO DE VIGILADO / AÑO

	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Transporte mercancías	647	1.600	891	853	295	4.286

**Cifras consolidadas por la SuperTransporte*

Por lo anterior, la Delegatura para la Protección a los Usuarios del Sector Transporte abrió ocho investigaciones en contra de empresas transportadoras, lo que ha generado cinco sanciones (cuatro se encuentran en recurso de reposición), cuyas multas ascienden a \$99.853.558

 Spanish

la vía al Llano

By Comunicaciones
Supertransporte | julio
18th, 2023

Reducción de fallecidos y lesionados en siniestros viales en el puente de San Pedro

By Comunicaciones
Supertransporte | julio
5th, 2023

1

2

Siguiente >



Chat Supertransporte

NoInvestigada Estado Valor sanción

1	Servientrega	Decisión	\$
	S.A.	En Firme	12.421.740,00
2	Servientrega	Recurso	\$
	S.A.	De Reposición	23.187.248,00
3	Envia Colvanes	Recurso	\$ 8.181.160,00
	S.A.S	De Reposición	
4	Inter Rapidísimo	Recurso	\$
	S.A.	De Reposición	16.562.320,00
5	Servientrega	Recurso	\$
	S.A.	De Reposición	39.501.090,00
6	TCC S.A.S.	Para Fallo	N/A
7	Inter Rapidísimo	Para Fallo	N/A
	S.A.		
8	Servientrega	Para Fallo	N/A
	S.A.		

Total sanciones \$ **99.853.558,00**

Para la Superintendente de Transporte, Ayda Lucy Ospina Arias, *“las relaciones comerciales entre los empresarios y los usuarios del servicio público de transporte de mercancías deben estar enmarcadas en la legalidad, la seguridad y la calidad, por eso, quisimos hacer una socialización especial en esta materia y les presentamos hoy un documento muy completo que recopila los derechos y deberes tanto de los transportadores, como de los usuarios. Esta*

^ Cartilla para el Transporte de Mercancías
herramienta informativa que se ha realiz

Chat Supertransporte

sector, y dada la importancia que tiene para todos el conocer lo relacionado con movilizar lo que necesitamos trasladar de un punto a otro”.



En el top 5 de las principales quejas recibidas por transporte de mercancías se encuentran la afectación en la entrega, la afectación en la encomienda, la atención al usuario, los cobros adicionales y reembolsos.

Contenido de la cartilla

La cartilla es un documento elaborado de manera rigurosa, pero de fácil lectura, cuyo contenido se fundamenta en los siguientes aspectos clave a la hora de llevar a cabo relaciones comerciales, en materia de movilización de mercancías en el territorio nacional:

- ¿Qué y qué hace la Super Transporte?
- ¿Qué es el servicio público de transporte de mercancías?
- Competencia de la SuperTransporte.
- Los actores en el transporte de mercancías.
- Derechos del remitente.
- Derechos del destinatario.
- Deberes del remitente.
- Deberes del destinatario.

“La Cartilla para el Transporte de Mercancías: derechos y deberes” es el primer documento en la materia, de fácil lectura y comprensión, que socializa la normatividad correspondiente a este tipo de servicio público en Colombia, esta herramienta se encuentra en la página www.supertransporte.gov.co en el enlace

https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2023/Julio/DelegaturaPU_26/cartilla-transporte-de-mercancias_16.pdf.

Canales de atención

Chat Supertransporte

La Superintendencia de Transporte es una Entidad cercana a los ciudadanos y por eso, cuenta con distintos canales de atención para recibir peticiones, quejas y reclamos y atender las solicitudes de los empresarios y usuarios del sector, a través del correo vur@supertransporte.gov.co, la línea gratuita 018000915615, un chat virtual disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en la página web www.supertransporte.gov.co, #767 opción 3 y Usuario. Avisa a través de la línea de WhatsApp 3185946666. Así mismo, de manera presencial en la Diagonal 25g No 95ª-85 Piso 1 Centro Empresarial Buró 25.

 Spanish

Superintendencia de Transporte

Sede principal



Dirección:

Diagonal 25 G # 95 A - 85 Bogotá D.C. - Colombia.

Centro Integral de Atención al Ciudadano: Torre 3 - piso 1

Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 4:00 p.m.

Sede administrativa: Torre 3 - piso 4.

Líneas de servicio telefónico

018000 915 615 Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.

(+ 57) 601 3526700 Sede Administrativa - Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Línea Anticorrupción

018000 915 615 Opción 5

¿Cómo conduzo?

#767 Opción 3. Horario: 24/7

Chat virtual:

lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Correo Institucional:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

atencionciudadano@supertransporte.gov.co

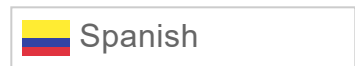
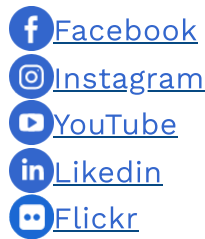
Correo notificaciones jurídicas:

notificajuridica@supertransporte.gov.co

[Click aquí para ver Regionales de la Superintendencia de Transporte](#)



Chat Supertransporte



[Políticas](#)

[Mapa de sitio](#)



Chat Supertransporte