

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

# afectación en encomiendas e incumplimientos de itinerario son las principales quejas del transporte terrestre en Santa Marta

Abril 11, 2024 | Por: Comunicaciones Supertransporte

- La Superintendencia de Transporte llevó a cabo el Foro: “La Super Escucha a las Regiones” con los empresarios del transporte terrestre de pasajeros, especial e individual de Santa Marta, mediante el cual socializó temas como transformación digital, circulares, Planes Estratégicos de Seguridad Vial, planes estratégicos para el cumplimiento de obligaciones como pólizas de responsabilidad.

[Chat Supertransporte](#)

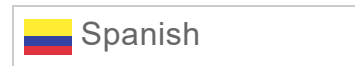
En Semana Santa, 9,3 millones de vehículos se movilizaron por las vías nacionales

By Comunicaciones Supertransporte | abril 1st, 2024

La SuperTransporte identificó en el corredor Bogotá-Villavicencio 27.548

• • • • •

contractual y extracontractual y, las normas para combatir la ilegalidad y la informalidad.



26th, 2024

**Las terminales de transporte cumplen con el 61% de accesibilidad e inclusión y los aeropuertos alcanzan el 42%**

By Comunicaciones  
Supertransporte | marzo  
16th, 2024

- Estas jornadas hacen parte de una estrategia implementada por la Superintendencia de Transporte, con el apoyo de la Asociación Nacional de Transportadores – ASOTRANS, la Asociación Nacional para el Desarrollo Integral de Transporte Terrestre Intermunicipal – ADITT y el Consejo Superior del Transporte.
- Cifras de la Entidad, evidencian que desde 2023 a la fecha, se han recibido 59 peticiones, quejas y reclamos del transporte terrestre en el Magdalena, que corresponden principalmente a problemas con el equipaje, afectación en encomiendas, incumplimientos de itinerarios y atención al usuario.

1 2 Siguiente >

**(@SuperTransporte).** Los empresarios del transporte de pasajeros por carretera, especial e individual de Santa Marta y el Departamento del Magdalena participaron en el Foro: “La Super Escucha a las Regiones”, mediante el cual la Superintendencia de Transporte socializó acciones y medidas que adelanta la Entidad en el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

Según la Superintendente de Transporte, Ayda Lucy Ospina Arias, “este espacio permite recibir retroalimentación de los empresarios, ya que son jornadas realizadas con la #UNIDADGREMIAL2024 y permiten transmitir información importante a los transportadores, quienes pueden resolver sus inquietudes de manera clara y directa. Además, mediante estos foros que se llevan a cabo en varias ciudades del país, nos acercamos a los empresarios acompañándolos frente al cumplimiento de las normas vigentes del sector. Para el caso [Chat Supertransporte](#)

Santa Marta se han evidenciado temas importantes por trabajar en cuanto al manejo de equipaje, cumplimiento de itinerarios y atención al usuario”.



La jornada realizada en Santa Marta abordó temas como:

- Transformación Digital.
- Fortalecimiento de la SuperTransporte: supervisión inteligente.
- Ilegalidad, informalidad y conductas objeto de investigación.
- Modelos de supervisión digital dirigido a empresas de transporte terrestre a fines de verificar el cumplimiento normativo sobre: estructura de costos para el cobro de la tarifa al usuario, reporte de la información en el sistema de supervisión al transporte, pólizas de responsabilidad civil y extracontractual y proceso institucional para la verificación y seguimiento de Planes Estratégicos de Seguridad Vial PI/PESV.
- Modificación a la Circular Única de Infraestructura y Transporte, respecto del reporte de la información de carácter subjetivo.
- Modelos de supervisión digital dirigido a los organismos de tránsito y autoridades de tránsito, respecto del control y seguimiento a la informalidad e ilegalidad.
- Estrategia de Supervisión al Transporte Especial.
- Circular sobre transporte público y privado.
- Protección a los usuarios.
- Pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual.

Estas jornadas que se llevan a cabo en distintas ciudades del país, hacen parte de una estrategia implementada en apoyo con la Asociación Nacional de Transportadores – ASOTRANS, la Asociación Nacional para el Desarrollo Integral de Transporte Terrestre Intermunicipal – ADITT y el Consejo Superior del Transporte – CST.

Chat Supertransporte

Cifras de Santa Marta

Desde 2023 a la fecha, en el Departamento del Magdalena se han presentado 469 PQR´s, de las cuales, 410 pertenecen al transporte aéreo y 59 al transporte terrestre.

Por su parte, específicamente en Santa Marta se han recibido en el mismo período un total de 445 PQR´s, de la cuales 406 son de transporte aéreo y 39 de transporte terrestre.

MODO / AÑO	AÑO 2023	AÑO 2024	TOTAL	PORCENTAJE
Transporte Aéreo	393	13	406	91.24%
Transporte Terrestre	36	3	39	8.76%
TOTAL, ANUAL	429	16	445	100.00%

En esta ciudad, los cinco principales motivos de radicación de quejas en el modo terrestre corresponden a manejo de equipaje, afectación en encomiendas, afectación en las entregas, incrementos en tarifas e incumplimientos en los itinerarios. Es importante resaltar que de estas 406 quejas ya se han gestionado por parte de la SuperTransporte el 92,62%.

Actividades en Magdalena

La Superintendencia de Transporte, en el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control, realiza una revisión constante sobre el cumplimiento de la sociedad portuaria de Santa Marta, en las dimensiones de existencia, societaria y administrativa-financiera, en marco de la estrategia «Índice de Formalización Fluvial».

Chat Supertransporte

Se han llevado a cabo actividades de identificación y actualización de muelles y embarcaderos en la región y de sensibilización a los operadores de transporte fluvial informal que operan en Santa Marta.

En 2023 se llevaron a cabo 157 visitas de inspección a sociedades portuarias, patios de contenedores y zonas de entornamiento en el marco del programa Colombia Portuaria.

En lo que va corrido de 2024, se han realizado 15 visitas en el marco de la estrategia “Nos Movemos en el Sector Portuario”.



## Canales de Atención

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](mailto: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](http://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.

### 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 Admir [Chat Supertransporte](#)

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

 Spanish

### **Línea Anticorrupción**

018000 915 615 Opción 5

### **¿Cómo conduzco?**

#767 Opción 3. Horario: 24/7

### **Chat virtual:**

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

Usuario Avisa: [Acceso web](#) - WhatsApp: +57 318 594 6666 -

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

\*Usuario avisa es un canal de orientación sobre derechos y deberes de los usuarios del sector transporte. No es un canal de recepción de solicitudes particulares ni de radicación de PQRS.

### **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](#)



[Twitter](#)



[Facebook](#)



[Instagram](#)



[YouTube](#)



[Likedin](#)



[Flickr](#)

[Políticas](#)

[Mapa de sitio](#)

