



**Guía para atender**  
**Visitas Administrativas**  
**de la Superintendencia**  
**de Transporte**



**CAMILO PABÓN ALMANZA**

Superintendente de Transporte

**ADRIANA DEL PILAR TAPIERO CÁCERES**

Superintendente Delegada de Protección de Usuarios

**ADRIANA MARGARITA URBINA PINEDO**

Superintendente Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre

**WILMER ARLEY SALAZAR ARIAS**

Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura

**ÁLVARO CEBALLOS SUÁREZ**

Superintendente Delegado de Puertos

**MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA**

Secretaria General

**MARÍA FERNANDA SERNA QUIROGA**

Jefe de Oficina Asesora Jurídica

Apoyo de:

**ANDRÉS PALACIOS LLERAS**

Asesor

**ESTEFANÍA PISCIOTTI BLANCO**

Asesora

**EMILIO ARCHILA SAETTA**

Practicante

Diseño:

**JEISSON HERNÁN DÍAZ DUARTE**

Comunicador social y periodista



Las personas o empresas que la Superintendencia visita deben tener la tranquilidad de las reglas que seguimos, de la transparencia con la que actuamos y, sobre todo, del respeto que tenemos por sus derechos. La guía está organizada para que sepan qué ocurre al inicio de la visita, durante la visita y cómo finaliza la misma.

**Camilo Pabón Almanza**  
**Superintendente de Transporte**

El presente documento es una guía pública<sup>1</sup> que ofrece información general relacionada con las visitas administrativas que adelanta la Superintendencia de Transporte en el marco de las averiguaciones preliminares.<sup>2</sup> No obstante, no constituye una asesoría jurídica ni pretende emitir instrucciones, por lo cual corresponderá a los interesados adelantar sus propios análisis u obtener asesorías para sus respectivos casos.

---

<sup>1</sup> “Artículo 16. En la definición de los trámites, procesos y procedimientos que deberán ser racionalizados, se tendrá en cuenta los principios de la función administrativa, incluidos los de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. En este sentido, examinará, entre otras, posibles reformas que permitan: (...) c. Reducir espacios a la subjetividad y prever la adopción de guías públicas o lineamientos objetivos para la toma de decisiones imparciales frente a conceptos y aprobaciones relacionadas con trámites, procesos o procedimientos administrativos.” Cfr. Ley 2052 de 2020 art. 16 c)

<sup>2</sup> “Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes.” Cfr. Ley 1437 de 2011 art. 47



# Índice

## **1. Inicio de la visita administrativa**

- 1.1 ¿Está la Superintendencia en obligación de notificarme acerca de la visita?
- 1.2 ¿Quién puede recibir al funcionario de la Superintendencia en el momento en que este llega a desarrollar la visita?
- 1.3 ¿Cómo sé si quienes me visitan sí son colaboradores de la SuperTransporte?
- 1.4 ¿Hay distintos tipos de visitas? ¿Cómo sé de qué tipo de visita se trata?
- 1.5 ¿Estará presente la Policía Nacional durante la visita?
- 1.6 ¿Qué ocurre en caso de no permitir que se lleve a cabo la visita?
- 1.7 ¿Si me visitan, quiere decir que estoy investigado?

## **2. Desarrollo de la visita administrativa**

- 2.1 ¿Puede estar un abogado presente durante la visita?
- 2.2 ¿Qué ocurre durante la visita?
- 2.3 ¿Qué pruebas puede practicar la Superintendencia durante la visita?
- 2.4 ¿Qué documentos puede revisar la Superintendencia durante la visita?
- 2.4.1 ¿Debo proveerle acceso a dispositivos electrónicos a la Superintendencia?
- 2.5 ¿Qué ocurre en caso de no entregar los documentos o colaborar con las pruebas solicitadas por la Superintendencia?
- 2.6 ¿Cuál será la duración de la visita?

## **3. Finalización de la visita administrativa**

- 3.1 ¿La Superintendencia hará un acta frente al material recolectado durante la visita?
- 3.1.1 ¿Me entregarán una copia de dicha acta?
- 3.1.2 ¿Puedo dejar salvedades o anotaciones en el acta?
- 3.1.3 ¿Es necesario que la diligencia quede grabada?
- 3.2 ¿Qué ocurre con los datos recolectados una vez los almacena la Superintendencia?
- 3.3 ¿Cómo finaliza una visita por parte de la ST?



# 1. Inicio de la visita administrativa

## 1.1 ¿Está la Superintendencia en obligación de notificarme acerca de la visita?

No. La Superintendencia puede ordenar la realización de la visita y no se encuentra en la obligación de notificar la realización de la misma con antelación.

## 1.2 ¿Quién puede recibir al funcionario de la Superintendencia en el momento en que este llega a desarrollar la visita?

En el momento en que los colaboradores encargados de llevar a cabo la visita lleguen al lugar y tratándose de personas jurídicas (v.gr. sociedades, cooperativas), estos se anunciarán solicitando ser recibidos por el representante legal, o por quien éste designe.

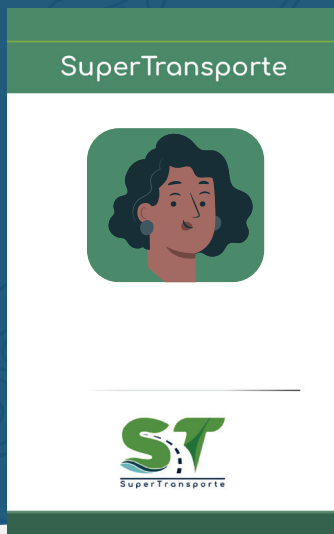
Una vez se presente el representante legal o la persona designada por éste, los colaboradores de la Superintendencia se identificarán y se informará el objeto de la visita.



## 1.3 ¿Cómo sé si quienes me visitan sí son colaboradores de la SuperTransporte?


Un directivo de la Superintendencia (v.gr. un Superintendente Delegado, un Director) será quien ordene la visita, para lo cual firmará un oficio que hará las veces de credencial, en el cual se establece, entre otras cosas, la indicación de la naturaleza de la visita, su fundamento legal y la identificación de los colaboradores de la entidad que asistirán a la diligencia.

De esa forma, se podrá verificar que los colaboradores sí han sido comisionados para realizar la visita.




#### 1.4 ¿Hay distintos tipos de visitas? ¿Cómo sé de qué tipo de visita se trata?

Sí. La Superintendencia puede realizar principalmente tres (3) tipos de visitas administrativas:

-  Visitas administrativas en averiguación preliminar. Se trata de las visitas que adelanta la Superintendencia de Transporte en el marco de las averiguaciones preliminares, en las cuales se indaga sobre una posible violación de las normas sectoriales.<sup>3</sup>


Se puede identificar este tipo de visitas, entre otras, porque la credencial es firmada por un Director de Investigaciones.

**Esta guía sí explica esta primera clase de visitas.**

-  Visitas de promoción y prevención. Se trata de visitas realizadas para identificar posibles irregularidades, respecto de las cuales la Superintendencia podrá adoptar correctivos para ayudar a la empresa, tales como acciones de mejora, planes de mejoramiento, entre otras.<sup>4</sup>

Se puede identificar este tipo de visitas, entre otras, porque la credencial es firmada por un Director de Promoción y Prevención.

**Esta guía no explica esta segunda clase de visitas.**

-  Visitas de verificación. Se trata de una visita especial creada en la ley 1762 de 2015 (artículos 28 y 29), en la cual únicamente se pretende verificar el cumplimiento de disposiciones del Código de Comercio y, en caso de encontrar una presunta infracción, se cita en el mismo lugar a una audiencia en la cual se debatirá la responsabilidad de la empresa visitada. Es un proceso administrativo especial creado por esta ley.

Se puede identificar este tipo de visitas, entre otras, porque la credencial es firmada por un Director de Investigaciones y se señala expresamente que su objeto es realizar una visita de verificación en el marco de la ley 1762 de 2015.

**Esta guía no explica esta tercera clase de visitas.**

<sup>3</sup> “Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes.” Cfr. Ley 1437 de 2011 art. 47

<sup>4</sup> Incluyendo las facultades previstas en los artículos 83 a 86 de la ley 222 de 1995.





### **1.5 ¿Estará presente la Policía Nacional durante la visita?**

La Superintendencia de Transporte no requiere el acompañamiento de funcionarios de la Policía Nacional para la ejecución de una visita administrativa.

Salvo casos excepcionales en los que exista algún riesgo para los funcionarios, no habrá compañía de funcionarios de la Policía Nacional.



### **1.6 ¿Qué ocurre en caso de no permitir que se lleve a cabo la visita?**

En caso de que no se permita el ingreso de la Superintendencia a las instalaciones de la empresa, o que el representante legal o su designado se nieguen a atender la visita administrativa, o que se adopten conductas que puedan ser obstructivas de la visita, se dejará constancia de ello en el acta, junto con una advertencia acerca de las sanciones que les puede acarrear dicha conducta.

Por lo tanto, la empresa podrá ser investigada y sancionada por la obstrucción y negativa a suministrar la información requerida por la SuperTransporte.



### **1.7 ¿Si me visitan, quiere decir que estoy investigado?**

No. La investigación formalmente inicia con una resolución de apertura y formulación de cargos, no con una visita. En la fase de averiguación preliminar aún no existe ningún “investigado”, pues aún no hay una formulación de cargos contra ninguna persona.

Esa averiguación preliminar puede terminar con una apertura de investigación, o con un archivo de la averiguación. Por lo tanto, la visita no significa que habrá una investigación.

Adicionalmente, la SuperTransporte puede visitar a una empresa para efectos de recaudar pruebas relacionadas con la infracción cometida por otra empresa diferente. De esa forma, recibir una visita no implica que ya se encuentra investigado, ni necesariamente significa que habrá una investigación en su contra, puesto que puede ser que se esté recaudando material para probar la conducta de una empresa diferente.





## 2. Desarrollo de la visita administrativa

### 2.1 ¿Puede estar un abogado presente durante la visita?

Sí es permitida la presencia de un abogado durante la visita. Sin embargo, la SuperTransporte no está obligada a esperar a que un abogado se encuentre presente para comenzar el desarrollo de la visita.



### 2.2 ¿Qué ocurre durante la visita?

La visita tiene como propósito que la Superintendencia recolecte pruebas que se consideren pertinentes para acreditar una situación materia de averiguación. En las visitas administrativas de que trata esta guía, no habrá una imputación de cargos, no se impondrán sanciones, ni se adelantará ninguna actividad distinta al recaudo de pruebas.

### 2.3 ¿Qué pruebas puede practicar la Superintendencia durante la visita?

En la visita se podrán recaudar vídeos, fotografías, comunicaciones, testimonios, entre otros medios de prueba que sean conducentes, pertinentes y útiles para el objeto de la visita en cuestión.



### 2.4 ¿Qué documentos puede revisar la Superintendencia durante la visita?

La Superintendencia tiene las facultades Constitucionales y Legales para requerir el suministro de información que no tenga carácter reservado o confidencial, como también para requerir documentos que sean reservados, privilegiados o confidenciales. Incluso respecto de aquellos documentos que gocen de reserva legal, la reserva no podrá ser oponible a la Superintendencia.

Tratándose de documentos con reserva legal, la empresa podrá advertirlo así a los funcionarios, invocando la causal legal respectiva, para que dicha información se mantenga reservada en el expediente y únicamente sea conocida y utilizada por la Superintendencia.

Lo anterior es aplicable tanto a documentos físicos, como a documentos electrónicos.



#### 2.4.1 ¿Debo proveerle acceso a dispositivos electrónicos a la Superintendencia?

Sí. Esto, entendiendo que la Superintendencia se encuentra facultada para acceder a información contenida en computadores, tabletas y correos electrónicos de la compañía, siempre y cuando esta se relacione con las funciones de supervisión de la entidad.



#### 2.5 ¿Qué ocurre en caso de no entregar los documentos o colaborar con las pruebas solicitadas por la Superintendencia?

En caso de que no se entregue la información requerida por la Superintendencia, se impida la práctica de una prueba, o que se adopten conductas que puedan ser obstructivas de la visita, se dejará constancia de ello en el acta, junto con una advertencia acerca de las sanciones que les puede acarrear dicha conducta.

Por lo tanto, la empresa podrá ser **investigada y sancionada por la obstrucción y negativa a suministrar la información requerida por la SuperTransporte.**



#### 2.6 ¿Cuál será la duración de la visita?

La visita administrativa no tiene un tiempo mínimo ni máximo determinado en la legislación. Por lo tanto, es posible que pueda tardar uno o varios días, hasta agotar el objeto de la misma con el recaudo de pruebas que sean necesarias para la averiguación preliminar.

En caso que dure más de un día, los colaboradores de la Superintendencia podrán continuar la visita hasta cuando sea necesario sin obligación de suspenderla. Según como se desarrolle la misma (v.gr. si no hay riesgo de pérdida de las evidencias), los colaboradores podrían suspender la visita para continuarla el día siguiente, señalando la hora a la cual se reiniciaría el día siguiente.

### **3. Finalización de la visita administrativa**

#### **3.1 ¿La Superintendencia hará un acta frente al material recolectado durante la visita?**

Sí. La Superintendencia elaborará un acta con la indicación de cómo se llevó a cabo la misma.

Harán parte integral del acta los documentos que se hayan recibido en copia, las grabaciones que se hayan registrado durante la sesión, los dibujos y notas realizados por los interrogados durante los testimonios, el formato de control de asistencia y cualquier otro registro de práctica de prueba que se haya desarrollado durante la visita.

#### **3.1.1 ¿Me entregarán una copia de dicha acta?**

La empresa sí puede quedarse con una copia del acta idéntica a la que la Superintendencia llevará al expediente.

#### **3.1.2 ¿Puedo dejar salvedades o anotaciones en el acta?**

El representante legal, su abogado o cualquier otro sujeto que haya intervenido en la visita, no podrá pedir que se tachen o eliminen partes del acta. Sin embargo, sí podrá solicitar que se dejen constancias, salvedades o anotaciones que a su juicio consideren relevantes.

#### **3.1.3 ¿Es necesario que la diligencia quede grabada?**

No es necesario.

En función de la fidelidad del registro y la eficiencia en la realización de las pruebas, podrán grabarse las declaraciones del representante o de los testigos, así como otras pruebas, para lo cual se anotará en el acta que la declaración o la respectiva prueba consta en grabación. Los registros que se obtuviesen de esa forma harán parte del acta.

La empresa podrá solicitar copia de esas grabaciones posteriormente a la Superintendencia.



#### **3.2 ¿Qué ocurre con los datos recolectados una vez los almacena la Superintendencia?**

Los datos recolectados serán almacenados dentro del expediente administrativo, junto con todos los anexos recaudados en la diligencia (material fotográfico, videos, informes, certificaciones, etc.).

La información será utilizada para el ejercicio de las funciones de la Superintendencia.

#### **3.3 ¿Cómo finaliza una visita por parte de la SuperTransporte?**

La visita finaliza con la suscripción del acta y el desplazamiento de los colaboradores afuera de las instalaciones que fueron objeto de visita.

La visita no termina con formulación de cargos, con imposición de sanciones, o con alguna otra medida distinta de la suscripción del acta en donde queda consignado lo que ocurrió durante la visita administrativa.



# Consulta otras Guías de la SuperTransporte

## Sobre los sistemas de Fotodetección



ABC para la gestión de procesos sancionatorios derivados de la detección de infracciones de tránsito mediante sistemas automáticos

<https://bit.ly/3f6hgAn>

## Sobre protección del consumidor en transporte aéreo



ABC competencias administrativas y preguntas frecuentes sobre el servicio de transporte aéreo

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



ABC competencias de la Superintendencia de Transporte y Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de usuarios del servicio de transporte aéreo

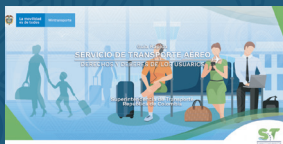
<https://bit.ly/3ez2int>



Guía sobre comercio electrónico en la adquisición de boletos y/o tiquetes para la prestación del servicio de transporte aéreo

<https://bit.ly/2SGCxZO>

## Sobre protección del consumidor en transporte terrestre



Cartilla derechos y deberes de los usuarios servicio de transporte terrestre de pasajeros y mercancías por carretera

<https://bit.ly/3tzk7qK>

## Sobre transporte de carga



Guía sobre SIPLAFT

<https://bit.ly/3y40Hhc>

## Sobre transporte especial



Guía sobre Concepto de Sustentabilidad Financiera

<https://bit.ly/3tE7aMa>



---

SuperTransporte

