

**MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

RESOLUCIÓN NÚMERO 13584 **DE** 18/12/2024

*“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”*

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PUERTOS

En ejercicio de las facultades legales y, en especial, las que le confiere la Ley 1 de 1991, la Ley 105 de 1993, la Ley 1437 de 2011, el artículo 16 del Decreto 2409 de 2018, demás normas concordantes y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, de conformidad a las facultades conferidas a la Dirección de Investigaciones de Puertos (en adelante, la Dirección) en el artículo 16 del Decreto No. 2409 del 2018, mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023¹, esta autoridad impartió unas ordenes administrativas a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A** (en adelante, **TCBUEN**), identificada con NIT. 800.084.048-5, en aras de salvaguardar que la prestación del servicio público portuario se lleve a cabo en términos de eficiencia, libre acceso, calidad, seguridad y continuidad, según los postulados previstos en la Constitución Política, la Ley 1 de 1991 y demás normas aplicables.

SEGUNDO: Que, a través del artículo primero numerales 3 y 4 de la Resolución No 12520 del 11 de diciembre de 2023, se le ordenó a **TCBUEN** que adoptara e implementara las siguientes medidas:

(...)

3. MANTENER EN ESTADO OPERATIVO, sin limitaciones ni reducciones de funcionamiento, todas las puertas de entrada y de salida con las que cuenta la terminal portuaria destinadas para la entrada y salida de los vehículos que ingresan a la sociedad portuaria administrada por TCBUEN, y demás equipos con los que cuenta la terminal para estos efectos, con el fin de evitar cualquier tipo de congestión para el ingreso, permanencia y salida de los vehículos de la citada terminal.

Para estos efectos, se le concederá un término de diez (10) días calendarios, para que la sociedad portuaria TCBUEN, realice todas las adecuaciones, instalaciones y demás acciones tendientes a dar cumplimiento a la presente medida impuesta. Así mismo, en caso de que estos equipos presenten fallas, deberán atenderse y solucionarse de manera inmediata. En el transcurso de las actividades de reparación y revisión deberán activarse otras medidas que garanticen el ingreso a la terminal, en las condiciones de seguridad establecidas por la terminal. Se advierte, que en los casos que se vea involucrado los equipos en alguna afectación para su operación, TCBUEN deberá diseñar y ejecutar planes de mantenimiento preventivo y correctivo, para estos equipos en los que se garantice la menor afectación del servicio portuario que ofrece esta terminal portuaria. En estos casos, se deberá remitir a esta Dirección un reporte de cada situación en particular, además del respectivo plan de mantenimiento o documento adecuado a lo aquí requerido. Lo anterior dentro de los cinco (5) días calendarios de la ocurrencia de los hechos.

¹ Carpeta SharePoint – TCBUEN – Orden Administrativa – Orden 12520 del 11.12.2023 - Resolución 12520 del 11 de diciembre de 2023, Orden Administrativa.

RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

*“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”*

(...)

“4. ADOPTAR E IMPLEMENTAR dentro de treinta (30) días calendarios contados a partir de la comunicación de la resolución, un esquema de acompañamiento personalizado a los transportadores, complementario a aquel que disponga actualmente la sociedad portuaria, en los puntos de ingresos, permanencia y salida del terminal portuario, en especial en los que se realiza el paso por las basculas, así como la verificación de datos de ingresos a la terminal portuaria. Para el efecto, se deberá disponer de personal que, en el menor rango de tiempo, atienda las dificultades que presenten los transportadores para el ingreso, permanencia y salida, y con ello, se reduzcan los tiempos de permanencia en la zona de basculas, cargue de contenedores a vehículos y verificación. Así mismo, se deberá registrar a través del medio idóneo que disponga el terminal portuario, de todos y cada uno de los acompañamientos indicados en el presente numeral, en los cuales se identifique detalladamente los vehículos, empresa a la que pertenece, datos del conductor, así como las gestiones realizadas para dar solución a los inconvenientes presentados y que sean objeto de la presente medida.”

(...)

TERCERO: Que, en el ejercicio de las facultades conferidas en el numeral 1 del artículo 16 del Decreto 2409 de 2018², la Dirección de Investigaciones de Puertos practicó en el presente año, cuatro visitas administrativas con la finalidad de contar con elementos de juicio que le permitieran establecer el cumplimiento por parte de **TCBUEN** de las ordenes impartidas mediante la Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023. En ese sentido, la Dirección tendrá en cuenta la totalidad de los elementos de prueba que obran en el expediente, con el fin de realizar el análisis de los supuestos fácticos y jurídicos del caso concreto.

CUARTO: Que, a continuación, se presentarán los supuestos fácticos evidenciados por la Dirección de investigaciones de Puertos, en lo relacionado con la prestación del servicio público portuario por parte de **TCBUEN**.

En primer lugar, se realizará un recuento de las situaciones particulares que la Dirección ha identificado en el curso de su actividad. Finalmente, se presentará una relación de las medidas que deberá adoptar la sociedad portuaria, sobre las cuales se fundamenta la necesidad de dar alcance a la orden administrativa expedida mediante la Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023.

4.1. Hechos identificados que sustentan la necesidad de impartir un alcance a la medida administrativa impartida en el artículo primero numerales 3 y 4 de la Resolución No 12520 del 11 de diciembre de 2023.

En el marco de las operaciones que se adelantan en la instalación portuaria administrada por **TCBUEN**, se ha determinado un conjunto de usuarios que acceden, de acuerdo con el caso, a los servicios que allí se ofertan. Sobre este asunto, debe mencionarse que según el reglamento de condiciones técnicas de operación de **TCBUEN**, se consideran usuarios de esta *“los armadores, agentes marítimos, propietarios de la carga, sociedades de intermediación aduanera, autoridades de policía, transportadores, operadores portuarios,*

² Decreto 2409 de 24 de diciembre de 2018. “Artículo 16. Funciones de la Dirección de Investigaciones de Puertos. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Puertos, las siguientes: 1. Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas, con observancia de las formalidades previstas en la ley para los medios probatorios, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete”

RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”

operadores turísticos, contratistas y en general todas las personas que utilizan las instalaciones portuarias o reciben servicios del terminal”. (Cursiva fuera de texto) En particular, en el caso materia de examen, se resalta la calidad de usuarios de la terminal portuaria otorgada a los transportadores, en línea con lo dispuesto por la normatividad portuaria y, en concreto, por el reglamento de condiciones técnicas de operación de **TCBUEN**.

Sobre la base de lo anterior, esta Superintendencia ha tenido conocimiento de algunos inconvenientes que se estarían presentando en la terminal portuaria que actualmente se encuentran afectando tanto el ingreso y permanencia de los transportadores a la indicada terminal portuaria, como también, el desarrollo eficiente de las operaciones que éstos realizan a diario en **TCBUEN**. Puntualmente, esta Dirección ha identificado cuatro (4) factores que, si bien no pueden ser los únicos, estarían generando problemáticas para un acceso eficiente de los transportadores a la indicada terminal portuaria, los cuales procederá a describir esta Dirección a continuación.

4.1.1. Situaciones relacionadas con fallas en el sistema biométrico en los accesos de ingreso y salida terrestre del terminal portuario.

En primer lugar, los funcionarios comisionados por esta Dirección en el marco de la visita de inspección realizada el día 8 de mayo del presente año³, identificó la problemática ocurrida con el transportista del vehículo de carga con placas **VKK 444** el cual, sobre las 14:38, tuvo inconvenientes para registrar sus huellas dactilares en el sistema biométrico, generándose una demora en el ingreso al puerto para realizar su operación. Sobre el particular, al ser preguntado por la demora para el ingreso al terminal portuario, manifestó que hace aproximadamente **dos (2) años** ha tenido inconvenientes para el registro de sus huellas, que generan un retraso para su ingreso al puerto, y, por ende, el retraso de sus labores.

Imagen No.1



Fuente: Acta comisión TCBUEN 8 y 9 de mayo de 2024

³ Carpeta SharePoint – TCBUEN – Orden Administrativa – Orden 12520 del 11.12.2023 – Visita de inspección 8 y 9 de mayo de 2024 - Acta comisión TC-BUEN 8 Y 9 de mayo 2024.

RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”

Por otra parte, en la visita de inspección realizada el día 9 de mayo del corriente⁴, se identificó el caso del conductor del vehículo con placas **TMX559**, quien sobre las 9:55 am se encontraba con su vehículo situado y sin moverse en uno de los accesos de salida del terminal portuario. Los funcionarios comisionados por esta Dirección al indagar con el conductor por la razón de su demora para salir del puerto, este manifestó que, tuvo inconvenientes con el lector biométrico, el cual, no tomaba registros de sus huellas.

Imagen No. 2



Fuente: Acta comisión TCBUEN 8 y 9 de mayo de 2024.

Posteriormente, en visita de inspección realizado el día 21 de noviembre de 2024⁵, los funcionarios de esta Dirección, sobre las 9:30 am, evidenciaron un vehículo identificado con placas **SRF-567** que se encontraba en uno de los accesos de ingreso, estacionado esperando acceder a la terminal. Al indagarle al conductor de dicho vehículo sobre las causas de la espera para su ingreso, comenzó por señalar inconvenientes en el sistema de ingreso biométrico de huella, el cual según señaló, "es muy viejo", así mismo, indicó falta de información y comunicación por parte del puerto, ya que señaló que él estuvo esperando desde las 8:00 pm del 20 de noviembre hasta la hora en que fue encontrado por los funcionarios de este despacho para ingresar a la terminal. Así mismo, se evidenció que los tickets que arrojaba el dispositivo una vez el conductor registraba sus huellas, no arrojaba la información para el ingreso del vehículo.

ESPACIO EN BLANCO

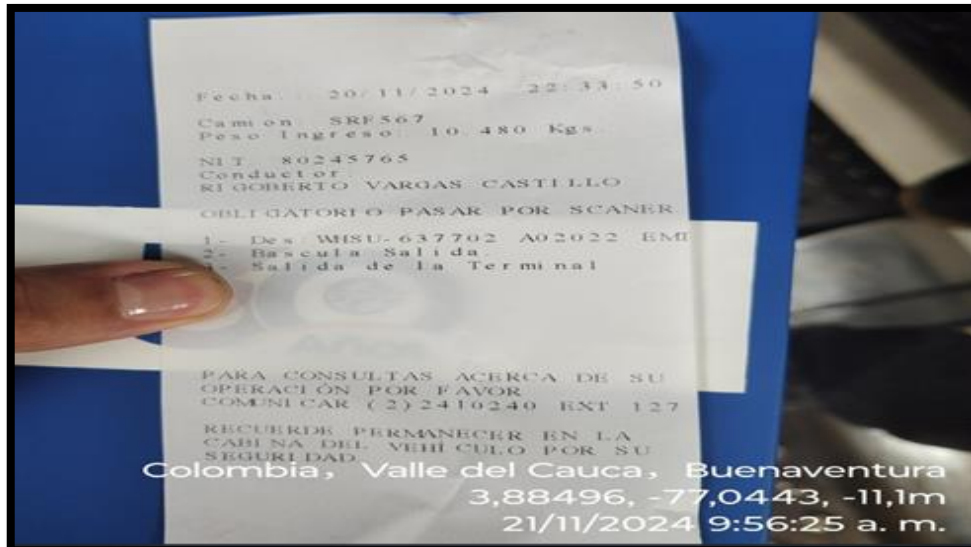
⁴ Carpeta SharePoint – TCBUEN – Orden Administrativa – Orden 12520 del 11.12.2023 – Visita de inspección 8 y 9 de mayo de 2024 - Acta comisión TC-BUEN 8 Y 9 de mayo 2024, folios 16 y ss.

⁵ Carpeta SharePoint – TCBUEN – Orden Administrativa – Orden 12520 del 11.12.2023 – Visita de inspección 21.11.2024 – Acta TCBUEN_

RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

*“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”*

Imagen No. 3



Fuente: Acta TCBUEN 21 de noviembre de 2024.

Sobre el particular, si bien las situaciones que se identificaron pueden tratarse de casos particulares y concretos, no se descartan posibles intermitencias en el sistema, así como una posible insuficiencia de los dispositivos para registrar las huellas de un sin número de transportadores, que generan retrasos en los accesos de ingreso y salida del terminal portuario, y, por ende, retrasos en la cadena logística.

De cara a lo anterior, esta autoridad no puede dejar de lado las fallas que aparentemente se han presentado en múltiples ocasiones según las manifestaciones que manifestaron ante esta autoridad los agentes transportadores antes citados. En ese sentido, para garantizar un adecuado acceso y atención a los usuarios transportadores, resulta necesario impartir una serie de ordenes administrativas encaminadas a realizar un seguimiento adecuado a las diferentes problemáticas denunciadas ante esta autoridad. En particular y sobre las situaciones analizadas en este acápite, la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, deberá realizar en el plazo máximo de **un (1) año** contado a partir de la comunicación del presente acto administrativo, el reemplazo de los dispositivos biométricos instalados en los accesos de ingreso y salida del terminal portuario por unos nuevos; por otra parte, mientras se realizan los cambios de dichos dispositivos, realizar remitir un informe mensual a esta Dirección hasta nueva orden, en el cual se reporten a diario, los problemas que se presenten con las lecturas de las huellas de los transportistas. Este informe deberá contener la fecha y hora del evento, las posibles causas de este, las actividades realizadas por **TCBUEN** para conjurar el mismo, así como la fecha y hora de solución del inconveniente.

Bajo la misma línea, **TCBUEN** y las empresas de Transporte deberán implementar unos canales de comunicación exclusivos para atender las situaciones manifestadas por los transportadores con relación a este tipo de inconvenientes, (correo electrónico y abonado celular), los cuales deberán funcionar las 24 horas sin interrupción. Sumado a ello, deberán contar en todo momento (24 horas), con personal exclusivo para atender en forma exclusiva las situaciones expuestas por los transportadores relacionados con problemáticas para el registro de las huellas dactilares y/o demoras en el acceso del Puerto. Lo anterior,

RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

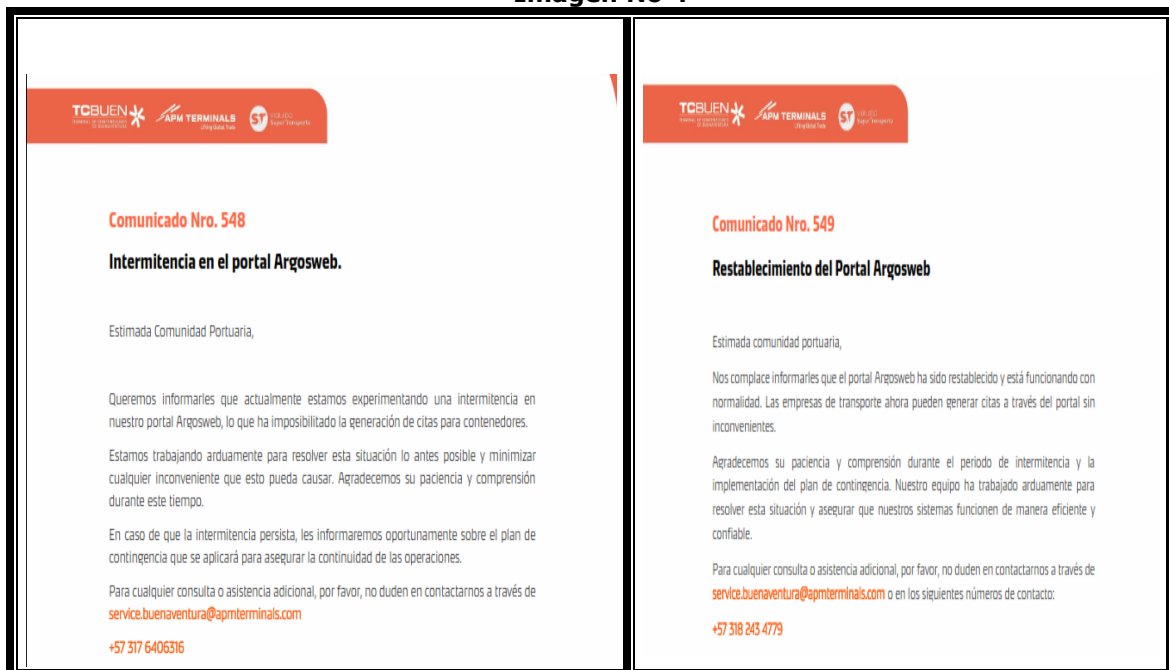
*“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”*

atendiendo los parámetros expuestos en la parte resolutive del presente acto administrativo. Cabe resaltar, que la información reportada a través de los canales de comunicación indicados deberá ser registrada y almacenada en los archivos de **TCBUEN** y las empresas de transporte, por lo menos durante un (1) año, con el fin de estar a disposición de esta autoridad cuando así lo considere pertinente. De otro lado, la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**, deberá realizar mesas de dialogo y concertación con los diferentes representantes de los transportadores por lo menos dos (2) veces al año. Lo anterior, con el fin de que se expongan las diferentes situaciones que puedan generar una amenaza o posible afectación a la prestación del servicio público portuario, según los términos expuestos en la parte resolutive del presente acto administrativo.

4.1.2 Situaciones relacionadas con el agendamiento de citas.

En primer lugar, se han identificado el caso de posibles intermitencias y/o insuficiencia de citas en el aplicativo para el agendamiento de estas, el cual es utilizado por las diferentes empresas de transporte para que los transportadores puedan ingresar a **TCBUEN** en aras de realizar las operaciones respectivas. En este punto, la Dirección tuvo conocimiento de las fallas ocurridas en el sistema Argosweb en los extremos temporales del 31 de mayo al 1 de junio de 2024, que impedía a los transportadores programar citas y presentaba inconvenientes para que los usuarios iniciaran sesión en el aplicativo. Lo anterior, tal como se puede apreciar en las siguientes imágenes:

Imagen No 4



Fuente: Rad. 20245341189402 del 13 de junio de 2024

Sobre el particular, si bien la contingencia en comento ocurrió en los extremos temporales anteriormente señalados, y, que **TCBUEN** en la información remitida a través del radicado No. 20245341255692 del 26 de junio del presente⁶, manifestó a esta autoridad tener

⁶ Carpeta SharePoint – TCBUEN – Orden Administrativa – Orden 12520 del 11.12.2023 – Respuesta Radicado No. 20246400514591.

RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

*“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”*

planes alternativos para amortizar este tipo de contingencias tales como el ingreso manual de operaciones de exportación de unidades llenas y vacías, aspecto que es destacable por esta Dirección, no se descartan que se sigan presentando posibles intermitencias en el sistema, así como una posible insuficiencia en la demanda de citas. En ese sentido, para garantizar un adecuado acceso y atención a los usuarios transportadores, resulta necesario impartir una serie de ordenes administrativas encaminadas a realizar un seguimiento adecuado a las diferentes problemáticas denunciadas ante esta autoridad. En particular y sobre las situaciones analizadas en este acápite, **TCBUEN**, deberá remitir un informe trimestral a esta Dirección hasta nueva orden, en el cual se reporten si se ha presentado caídas del sistema a través del cual se agendan las citas por parte de las empresas transportadoras, entre otros aspectos señalados en la parte resolutive del presente acto administrativo. Este informe deberá contener la fecha y hora del evento, las posibles causas del mismo, las actividades realizadas por **TCBUEN** para conjurar el mismo, así como la fecha y hora de reanudación normal del aplicativo.

Bajo la misma línea, **TCBUEN** y las empresas de Transporte deberán implementar unos canales de comunicación exclusivos para atender las situaciones manifestadas por los transportadores, (correo electrónico y abonado celular), los cuales deberán funcionar las 24 horas sin interrupción. Sumado a ello, deberán contar en todo momento (24 horas), con personal exclusivo para atender en forma exclusiva las situaciones expuestas por los transportadores relacionados con problemáticas para el agendamiento de citas y/o demoras en el acceso del Puerto. Lo anterior, atendiendo los parámetros expuestos en la parte resolutive del presente acto administrativo. Cabe resaltar, que la información reportada a través de los canales de comunicación indicados deberá ser registrada y almacenada en los archivos de **TCBUEN** y las empresas de transporte, por lo menos durante un (1) año, con el fin de estar a disposición de esta autoridad cuando así lo considere pertinente. De otro lado, **TCBUEN**, deberá realizar mesas de diálogo y concertación con los diferentes representantes de los transportadores por lo menos dos (2) veces al año. Lo anterior, con el fin de que se expongan las diferentes situaciones que puedan generar una amenaza o posible afectación a la prestación del servicio público portuario, según los términos expuestos en la parte resolutive del presente acto administrativo.

4.1.3 Situaciones relacionadas con demoras en las operaciones de cargue y descargue de contenedores.

Otro punto que evidentemente estaría afectando una adecuada prestación del servicio portuario y que, en efecto, fue verificado por esta autoridad, es lo relacionado a las demoras de los operarios del puerto **TCBUEN** que se encargan del manejo y operación de las grúas RTG para cargar y descargar contenedores. Lo anterior fue corroborado por esta autoridad, en primer lugar, en la visita de inspección realizada el 8 de mayo de 2024⁷. En particular y a título de ejemplo, se encontró al vehículo de placas **YAB 486**, estacionado a las 14:06 en la zona B2, sin que al momento de la inspección en esa zona fuera atendido por el operario de la Grúa RTG. Sobre el particular, los funcionarios comisionados por la Dirección le preguntaron al conductor del vehículo sobre la razón de encontrarse estacionado en ese punto, y este manifestó sus inconformidades relacionadas con la operación de descargue de contenedores, ya que, llevaba una hora de haber ingresado al puerto, es decir, ingresó a las 13:06 y no había sido atendido por ningún personal del

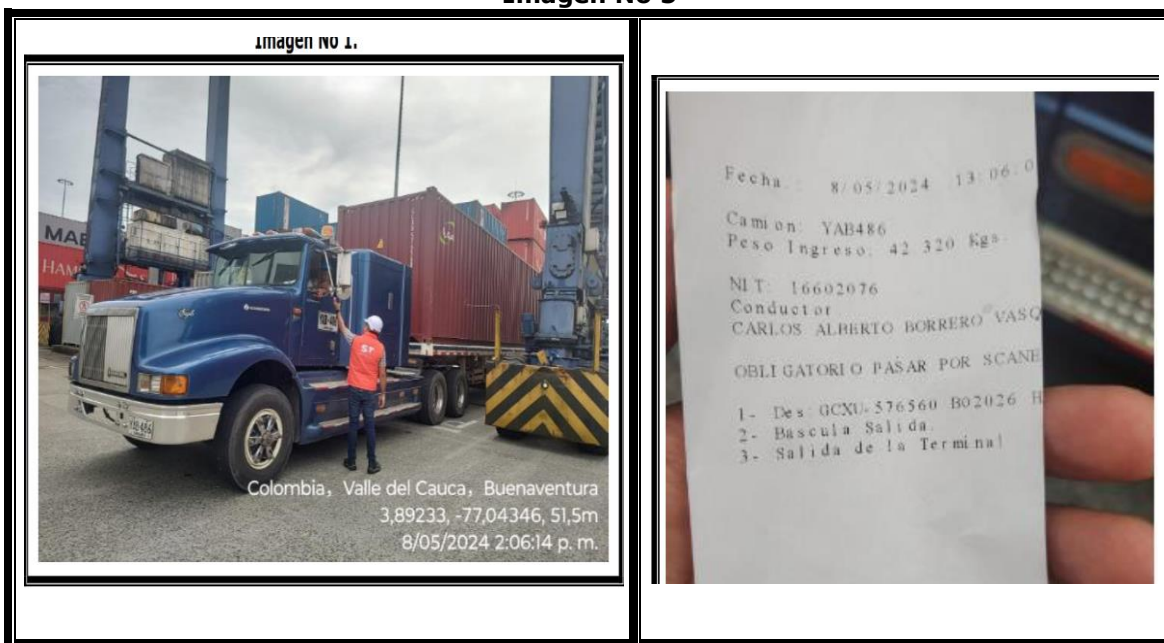
⁷ Carpeta SharePoint – TCBUEN – Orden Administrativa – Orden 12520 del 11.12.2023 – Visita de inspección 8 y 9 de mayo de 2024 - Acta comisión TC-BUEN 8 Y 9 de mayo 2024, folios 1 al 6.

RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

*“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”*

puerto para realizar su operación, situación que se corroboró con el ticket de la cita que enseñó el transportista.

Imagen No 5



Fuente: Acta comisión TCBUEN 8 y 9 de mayo de 2024.

En el mismo sentido, siendo las 14:21 los funcionarios comisionados por la Dirección encontraron la misma problemática en el módulo B7 con el conductor del vehículo de placas **KSQ 025**, quien se encontraba realizando operación de cargue de contenedores. Sobre el particular, al ser indagado por el tiempo de espera que tuvo para ser atendido, este conductor manifestó sus inconformidades por el retraso en la operación de cargue, indicó que ingresó al terminal portuario a las 13:00, y solo hasta ese momento, le estaban atendiendo la operación. Situación que fue corroborada los funcionarios del despacho con el ticket de la cita que fue ensañada por dicho transportista.

Por otra parte, en la visita de inspección realizada el día 28 de agosto del presente año⁸, los funcionarios comisionados por la Dirección encontraron el caso del conductor del vehículo con placas **CNK 171** quien se encontraba en el módulo B2 realizando operación de descargue de contenedor. Sobre el particular, el transportista al ser preguntado si tuvo inconvenientes con la prestación del servicio de descargue de contenedor, este manifestó varias inconformidades relacionadas con la demora en dicha operación, y con la línea de atención al usuario del terminal portuario.

A su vez, en la visita de inspección realizada el día 21 de noviembre del presente año⁹, los funcionarios comisionados por la Dirección encontraron el caso del conductor del vehículo con placas **SRF 567** quien se encontraba en uno de los accesos de ingreso al terminal

⁸ Carpeta SharePoint – TCBUEN – Orden Administrativa – Orden 12520 del 11.12.2023 – Visita de inspección 28.08.2024 – Acta visita TC-BUEN, folios 1 al 6.

⁹ Carpeta SharePoint – TCBUEN – Orden Administrativa – Orden 12520 del 11.12.2023 – Visita de inspección 21.11.2024 – Acta TCBUEN_folio 2.

RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

*“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”*

portuario, con el objeto de realizar operación de cargue o descargue de contenedor. Sobre el particular, el transportista aprovechó la presencia de los funcionarios de esta Superintendencia para manifestar una serie de inconformidades, entre esas, relacionadas con la demora en las operaciones de cargue y descargue de contenedores, arguyendo que, se debe a que los operarios de las grúas RTG tal vez, “se entretienen en sus celulares”.

Atendiendo las situaciones expuestas, si bien comprende esta autoridad que en ocasiones pueda llegar a ocurrir que, con ocasión al alto flujo de vehículos se ocasionen situaciones que generen congestión al momento de realizar las operaciones de cargue y descargue de contenedores, y que, en virtud de ello, algunas operaciones no puedan realizarse de manera puntual conforme a la hora de la citada pactada, este tipo de coyunturas no pueden ser óbice para que se desatiendan las situaciones concretas de cada transportista, y no se les preste atención inmediata en aras de solucionar sus inconvenientes para que la cadena logística sea eficiente. En ese sentido, esta autoridad le ordenará de un lado, a la sociedad **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, para que delegue, contrate o disponga del personal suficiente para que realice la operación de las grúas RTG si es necesario, como también, la del personal que se encargue de la identificación, seguimiento y atención a los vehículos que se encuentran aparcados por largos periodos de tiempo en las zonas donde se realizan las operaciones de cargue y descargue de contenedores. A su vez, **TCBUEN** y las empresas de Transporte deberán implementar unos canales de comunicación exclusivos para atender las situaciones manifestadas por los transportadores con relación a este tipo de inconvenientes, (correo electrónico y abonado celular), los cuales deberán funcionar las 24 horas sin interrupción. Sumado a ello, deberán contar en todo momento (24 horas), con personal exclusivo para atender en forma exclusiva las situaciones expuestas por los transportadores relacionados con problemáticas de las demoras en la atención para realizar operaciones de cargue y descargue de contenedores dentro del Puerto. Lo anterior, atendiendo los parámetros expuestos en la parte resolutive del presente acto administrativo. Cabe resaltar, que la información reportada a través de los canales de comunicación indicados deberá ser registrada y almacenada en los archivos de **TCBUEN** y las empresas de transporte, por lo menos durante un (1) año, con el fin de estar a disposición de esta autoridad cuando así lo considere pertinente. De otro lado, la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**, deberá realizar mesas de diálogo y concertación con los diferentes representantes de los transportadores por lo menos dos (2) veces al año. Lo anterior, con el fin de que se expongan las diferentes situaciones que puedan generar una amenaza o posible afectación a la prestación del servicio público portuario, según los términos expuestos en la parte resolutive del presente acto administrativo.

4.1.4. Hechos relacionados con la carencia de cafetería y zona de descanso para los transportadores.

Otro aspecto que ha generado una considerable controversia entre los transportadores guarda relación con la precaria adecuación y estado de las zonas donde los transportadores son ubicados para que descansen cuando tienen largas horas de espera dentro del terminal portuario. Sobre el particular, en visita de inspección realizada por funcionarios de esta Dirección el día 21 de noviembre del corriente¹⁰, el conductor del vehículo con placas **SRF**

¹⁰ Carpeta SharePoint – TCBUEN – Orden Administrativa – Orden 12520 del 11.12.2023 – Visita de inspección 21.11.2024 – Acta TCBUEN_folios 4 al 8.

RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”

567 quien se encontraba en uno de los accesos de ingreso al terminal portuario, con el objeto de realizar operación de cargue o descargue de contenedor, le manifestó a los funcionarios de este despacho que, los conductores no cuentan con espacios decentes y dignos para esperar y/o descansar cuando tienen largas horas de espera dentro del puerto. Conforme a la manifestación realizada por el citado conductor, los funcionarios de la Dirección se acercaron a inspeccionar el lugar que condicionó el puerto para que los transportadores se alimenten y esperen a ser atendidos, y, sobre el particular, se encontró un espacio reducido, con pocos asientos, sin dispensador de agua, sin comedor, y con un solo dispensador de comidas que contenía un solo artículo. Tal como se puede apreciar en las siguientes imágenes:

Imagen No.6



Fuente: Acta visita TCBUEN 21 de noviembre de 2024.

De cara a lo anterior, esta Dirección resalta la importancia de que el terminal portuario adecúe espacios dignos para los transportadores que ingresan al puerto, donde estos puedan descansar mientras son atendidos para realizar sus operaciones, y que, además, cuenten con espacios donde puedan adquirir e ingerir sus alimentos. Ya que, este tipo de acciones va ligado con el compromiso del puerto a satisfacer las necesidades de los usuarios de cara a la prestación del servicio portuario en términos de calidad y eficiencia. Corolario, para esta Dirección resulta de gran importancia que los usuarios cuenten con espacios acondicionados para alimentarse y descansar, ya que, con esto se podría neutralizar y/o evitar las vulnerabilidades y amenazas que puedan poner en riesgo la vida e integridad física de los transportadores, quienes son parte importante en la cadena de suministro.

En ese orden de ideas, esta autoridad le ordenará a la sociedad **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, para que dentro del plazo de un (1) año adecue un espacio dentro del terminal portuario con el mobiliario suficiente



RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

*“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”*

para que los transportadores puedan descansar y tomar alimentos mientras esperan a ser atendidos. Por consiguiente, se le ordena a **TCBUEN** adquirir mobiliarios tales como sillas, dispensador(es) de agua, ventilador (es), comedor (es), dispensador (es) de alimentos y demás artículos que resulten necesarios para que los usuarios transportistas puedan descansar y alimentarse mientras esperan a que sean atendidos por funcionarios del terminal portuario. A su vez, **TCBUEN** debe procurar mantener surtidos los dispensadores de agua y dispensadores de alimentos para que los transportistas puedan contar constantemente con dichos artículos. Para esos efectos, **TCBUEN**, deberá remitir un informe trimestral a esta Dirección hasta nueva orden, en el cual se reporten los avances en la adecuación del espacio para estos fines, entre otros aspectos señalados en la parte resolutive del presente acto administrativo.

Conclusiones de la Dirección.

Hasta ahora, a lo largo del presente administrativo se han expuesto una serie de situaciones que corroborarían las dificultades que se están presentando para el ingreso y salida de terminal portuario con ocasión a las fallas de los dispositivos biométricos, intermitencias en el agendamiento de citas, demoras en la atención de cargue y descargue de contenedores, y, la falta de un espacio adecuado para que los transportadores descansen en la instalación portuaria administrada por la **SOCIEDAD PUERTO INDUSTRIAL DE AGUADULCE S.A.** Puntualmente, en lo concerniente a las demoras en la atención de las operaciones de cargue y descargue de contenedores, es donde este despacho ha tenido conocimiento de múltiples quejas por parte de los transportadores, situación que podría llegar a afectar la debida prestación del servicio público portuario. De otro lado, existen serios indicios de que la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**, probablemente no ha cumplido con el compromiso de brindar una atención oportuna y de calidad a los usuarios que utilizan sus servicios portuarios, en atención a la falta de espacios adecuados para que estos descansen y tomen alimentos. Sobre este asunto, no se puede dejar de lado que la actividad portuaria que adelantan las sociedades que han sido concesionadas por el Estado comprende tanto las operaciones relacionadas con la planificación, desarrollo y control de los servicios que se prestan como terminal marítimo, como las actividades que se desarrollen en otras fases del conjunto operativo adelantado por la instalación. En este caso, la Superintendencia puntualmente se refiere a que **TCBUEN**, en consideración de las actividades que desarrolla y de los usuarios que intervienen en ellas, debe garantizar el cumplimiento de la Ley 1 de 1991, las resoluciones sobre el reglamento de condiciones técnicas de operación, los actos particulares que los implementan y las demás normas aplicables y asegurarse que el servicio que presta, en cualquiera de sus procesos, fases y niveles, se efectúe en las condiciones logísticas y operativas adecuadas, garantizando la eficiencia, calidad, seguridad y continuidad de la prestación del servicio.

De lo anotado, se evidenció que el proceso de ingreso, salida y permanencia fijado por el terminal portuario tendría múltiples aspectos que distan de condiciones sobre las cuales se advierta una adecuada y debida prestación del servicio público. Sobre este aspecto, llama la atención de esta Dirección que las problemáticas alegadas sugieren que las medidas adoptadas para cumplir la normatividad pertinente serían insuficientes. Lo anterior, por cuanto no pareciera que se tratara de hechos aislados, menores o eventuales que signifiquen una excepción de lo que normalmente ocurre en el curso de la actividad, según los hechos relatados en este acto. Todo lo contrario, las situaciones y evidencias aquí expuestas revelarían que el proceso operativo de ingreso, salida y permanencia no

RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

*“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”*

se adecuaría a los parámetros con los que se garantizaría la prestación del servicio. Por lo anterior, esta Dirección ordenará la adopción de las medidas inmediatas para que se garantice la debida prestación del servicio público portuario que se presentan a continuación.

En mérito de lo expuesto, la Dirección de Investigaciones de Puertos, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, identificada con NIT. 800.084.048-5, **GARANTIZAR UN ACCESO EFICIENTE Y ADECUADO** a sus instalaciones, según los postulados previstos en la Constitución Política, la Ley 1 de 1991 y demás normas aplicables. Para el cumplimiento de lo aquí ordenado, la sociedad portuaria deberá cumplir con las siguientes actuaciones:

- 1. Reemplazar** en el plazo máximo de **un (1) año** contado a partir de la comunicación del presente acto administrativo, los dispositivos biométricos instalados en los accesos de ingreso y salida del terminal portuario.
- 2. Rendir un informe mensual** a esta Dirección en forma indefinida y hasta nueva orden, en el cual se reporten a diario, los problemas que se presenten con las lecturas de las huellas de los transportistas. Este informe deberá contener la fecha y hora del evento, las posibles causas de este, las actividades realizadas por **TCBUEN** para conjurar el mismo, así como la fecha y hora de solución del inconveniente.
- 3. Remitir un informe trimestral** a esta Dirección de forma indefinida y hasta nueva orden, en el cual se reporten si han ocurrido o no hechos sobre caídas y/o intermitencias del sistema a través del cual se agendan las citas por parte de las empresas transportadoras. Este informe deberá contener la fecha y hora del evento, las posibles causas del mismo, las actividades realizadas por **TCBUEN** para conjurar el mismo, así como la fecha y hora de reanudación normal del aplicativo.
- 4. Delegar, contratar o disponer** de personal suficiente para que realicen la operación de las grúas RTG disponibles en el terminal portuario, como también, la del personal que se encargue de la identificación, seguimiento y atención a los vehículos que se encuentran aparcados por largos periodos de tiempo en las zonas donde se realizan las operaciones de cargue y descargue de contenedores.
- 5. Adecuar** un espacio dentro del terminal portuario con el mobiliario suficiente para que los transportadores puedan descansar y tomar alimentos mientras esperan a ser atendidos. Por consiguiente, se le ordena a **TCBUEN** adquirir mobiliarios tales como sillas, dispensador(es) de agua, ventilador (es), comedor (es), dispensador (es) de alimentos y demás artículos que resulten necesarios para que los usuarios transportistas puedan descansar y alimentarse mientras esperan a que sean atendidos por funcionarios del terminal portuario. A su vez, **TCBUEN** debe procurar mantener surtidos los dispensadores de agua y dispensadores de alimentos para que los transportistas puedan contar constantemente con dichos artículos.

RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

*“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”*

6. Implementar unos canales de comunicación exclusivos para atender y registrar en forma inmediata las situaciones manifestadas por los transportadores, (correo electrónico y abonado celular), los cuales deberán funcionar y ser atendidos las 24 horas sin interrupción. Los reportes realizados por los transportadores deberán ser registrados por el puerto en una base de datos específicas en las cuales se señale: Fecha del reporte, conductor que reporta la información, empresa de transporte a la cual pertenece, placa de vehículo y situación presentada.

7. Contar con personal exclusivo para atender en forma inmediata las situaciones expuestas por los transportadores relacionados con problemáticas para el agendamiento de citas, demoras en el acceso y atención dentro del Puerto.

Parágrafo. La información reportada a través de los canales de comunicación indicados, deberá ser registrada y almacenada en los archivos de **TCBUEN**, por lo menos durante un (1) año, con el fin de estar a disposición de esta autoridad cuando así lo considere pertinente.

8. Socializar con las empresas de transporte y con los usuarios transportadores, las medidas que se adoptarán para el cumplimiento de cada uno de los puntos contenidos en la presente orden administrativa.

9. Publicar al día hábil siguiente a la comunicación de esta resolución en un lugar visible a los usuarios de la terminal, así como en la página web de la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**, la presente orden administrativa.

ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR, a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**, identificada con NIT. 835.000.149-8, presentar las evidencias que acrediten lo ordenado en un término de **veinte (20) días hábiles** contados a partir de la comunicación del presente acto administrativo mediante informe que dé cuenta de las acciones y estrategias desplegadas por la administración, que permitan demostrar y garantizar de manera efectiva el cumplimiento de lo ordenado, con el objeto de que mejore la planeación y organización logística, sin que se generen retrasos o demoras en el ingreso, permanencia y salida de los vehículos del terminal portuario. Dicho informe deberá ser presentado por el Representante Legal de la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**, o a quien este Delege.

Parágrafo. La anterior información deberá allegarse a través de la página oficial de la Entidad para la recepción de comunicaciones, esta es, www.supertransporte.gov.co, opción: **Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD) – Radicación de Documentos.** Esta información deberá remitirse sin restricciones de edición, ni bloqueos de contraseña.

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR a todas las empresas de transporte usuarias de la terminal portuaria administrada por la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**, **Implementar** unos canales de comunicación exclusivos para atender y registrar las situaciones manifestadas por los transportadores, (correo electrónico y abonado celular). Los reportes realizados por los transportadores deberán ser registrados por las empresas transportadoras usuarias del puerto en una base

RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

*“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”*

de datos específicas en las cuales se señale: Fecha del reporte, conductor que reporta la información, empresa de transporte a la cual pertenece, placa de vehículo y situación presentada.

Parágrafo. La información reportada a través de los canales de comunicación indicados, deberá ser registrada y almacenada en los archivos de las empresas de transporte, por lo menos durante un (1) año, con el fin de estar a disposición de esta autoridad cuando así lo considere pertinente.

ARTÍCULO CUARTO: ORDENAR a todos los conductores usuarios de la terminal portuaria a reportar tanto a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.** como a las empresas de transporte, las situaciones relacionadas con inconvenientes para el agendamiento de citas, acceso a la terminal portuaria y/o demoras en la atención dentro del puerto, mediante los canales de comunicación ordenados en el presente acto administrativo y que sean informados en los términos expuestos en el presente acto administrativo.

Parágrafo. La orden impartida en el presente artículo comenzará a regir a partir de la divulgación y publicación de los citados canales de comunicación por parte de la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**

ARTÍCULO SEXTO: ADVERTIR que el incumplimiento de las órdenes impartidas en el presente acto administrativo dará lugar a la imposición de multas hasta de quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley 1437 de 2011, sin perjuicio de las demás sanciones a las cuales haya lugar y/o a las investigaciones que puedan derivarse de la posible infracción a las normas portuarias.

ARTÍCULO SÉPTIMO: COMUNICAR el contenido de la presente resolución a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**, identificada con NIT. 800.084.048-5, de conformidad con las reglas establecidas en la Ley 1437 del 2011.

ARTÍCULO OCTAVO: PUBLICAR en la página web de la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** el presente acto administrativo el día siguiente hábil después de comunicar el mismo a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**

ARTÍCULO NOVENO: ADVERTIR que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

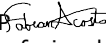
Ciro Álvaro Molina Vence
Director de Investigaciones de Puertos

RESOLUCIÓN No 13584 DE 18/12/2024

*“Por la cual se da alcance a una orden administrativa impartida mediante Resolución No. 12520 del 11 de diciembre de 2023 a la **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A**, identificada con NIT. 800.084.048-5, y se toman otras determinaciones sobre otros usuarios del terminal portuario TCBUEN”*

COMUNICAR A:

- **SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE CONTENEDORES DE BUENAVENTURA S.A.**
NIT. 800.084.048-5
Correo electrónico autorizado para notificación personal: correspondencia.oficial@tcbuen.com
Carrera 28ª#7-152 Barrio Inmaculada- Vía alterna- Barrio la inmaculada.
Buenaventura, Valle del Cauca.

Proyectó: Fabian Acosta Diaz – Abogado DIP 
Revisó: Karina Milagro Moscote Pedrozo - Profesional Especializado DIP 