



VERSION 1.1

MANUAL MESA DE AYUDA SINST-VIGIA 2

2025

PRESENTACIÓN

Este manual es una herramienta que contiene toda la información necesaria para solicitar el soporte a cualquier novedad que presente al momento de ingresar al Sistema Inteligente Nacional de Supervisión al Transporte (SINST-VIGIA 2) y demás módulos inmersos en el ecosistema, aquí podrá conocer de manera clara y detallada cada uno de los pasos para culminar de manera exitosa el proceso.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	2
1.INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	4
2. OBJETIVO GENERAL	4
3. MARCO LEGAL	5
4. DEFINICIONES.....	5
5. DESARROLLO DEL MANUAL	7
6. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	15
7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	15
8. APROBACION DEL DOCUMENTO	5

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

La Superintendencia de Transporte es la entidad que vigila, inspecciona y controla la prestación del servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura, propendiendo por una Colombia conectada, incluyente y competitiva; así mismo, tiene como visión ser reconocida en el país como la Superintendencia que de manera efectiva y transparente ejerce sus funciones de supervisión, protege a los usuarios y contribuye al fortalecimiento del sector transporte. Para el cumplimiento de su misión y visión ha definido cinco objetivos estratégicos:

- Fortalecer la Vigilancia.
- Fortalecer las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.
- Brindar Protección al Usuario.
- Fortalecer la presencia en las regiones.
- Fortalecimiento Institucional.

Para aportar al fortalecimiento institucional, la entidad tiene definida en su cadena de valor 16 procesos, el proceso de gestión de TIC busca “proveer, gestionar y mantener los sistemas de información, infraestructura y los servicios de TIC seguros con el fin de promover y contribuir a la transformación digital y la toma de decisiones.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer el procedimiento para la creación y gestión del soporte a las novedades presentadas al ingresar al ecosistema denominado Sistema Inteligente Nacional de Supervisión al Transporte (SINST-VIGIA 2). Dicho soporte deberá ser registrado y radicado a través de la plataforma mesa de ayuda.

3. MARCO LEGAL

1. Ley Estatutaria 1581 del 17 octubre de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
2. Ley 1712 del 06 marzo de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” artículo 6°, literal d) y el artículo 20; índice de información clasificada y reservada.
3. Decreto 1377 del 07 junio de 2013. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.
4. Decreto 2573 del 12 diciembre de 2014. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”
5. Decreto 103 del 20 de enero de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”
6. Resolución 12173 del 19 de noviembre del 2024 “Por medio de la cual se adiciona el título VI de la Circular Única de Infraestructura y Transporte, para la implementación, uso y apropiación de la estrategia Superintendencia de Transporte Digital”
7. Resolución 14305 del 31 de diciembre 2024 “Por medio de la cual se adiciona el capítulo 9 del Título V de la Circular Única de Infraestructura y Transporte de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”

4. DEFINICIONES

Aplicativo: Es un software creado para ejecutar tareas, operaciones o funciones específicas de manera eficiente.

Campo obligatorio: Los usuarios tienen que rellenar o proporcionar la información antes de enviar el formulario.

Contraseña: Es un conjunto de caracteres utilizados para acceder a información reservada en un sistema, servicio o sitio web.

Extensión: Indica o distingue qué aplicación ha creado el archivo.

Formulario: Documento con un formato y diseño predefinidos que simplifican la captura, organización y modificación de los datos o información.

Sección: Dentro del formulario se organizan las opciones la cual contiene información de manera relevante, esto con el fin de consultarla o cargar evidencia al respecto.

SINST: Sistema Inteligente Nacional de Supervisión al Transporte, es una plataforma (ecosistema) adoptada por la Superintendencia de Transporte para modernizar y centralizar los procesos de supervisión, vigilancia control del sector transporte.

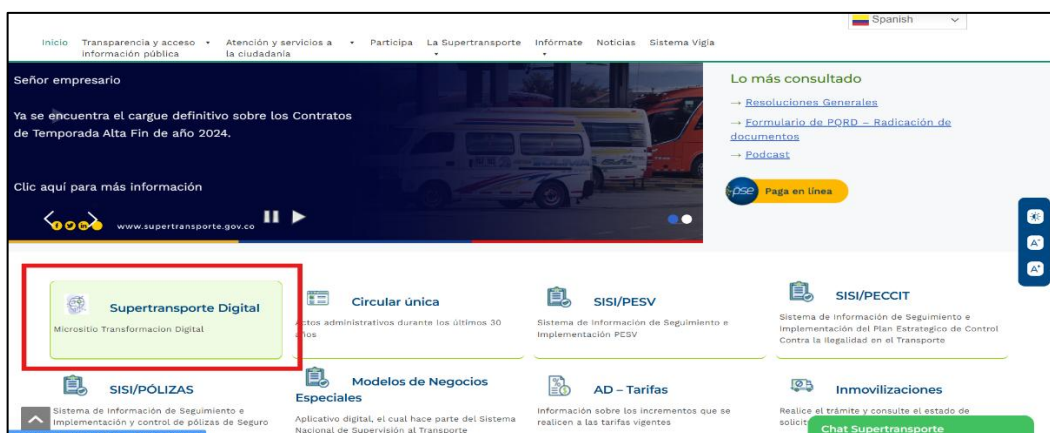
Soporte: servicio que se ofrece a los usuarios de un aplicativo, software o sistema para ayudarles a resolver dudas, problemas o dificultades en su uso. Su objetivo principal es garantizar una experiencia fluida y eficiente para el usuario.

Usuario: Son personas que se conectan al sistema para hacer uso de los servicios que el sistema les proporciona.

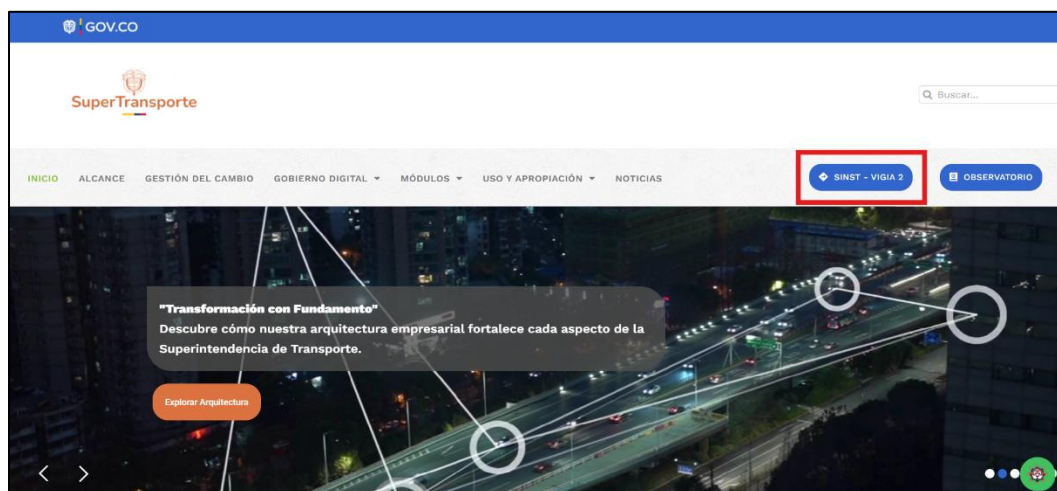
5. DESARROLLO DEL MANUAL

Ingreso al portal web.

1. El ingreso a la plataforma se debe hacer a través del portal web de la Superintendencia de Transporte <https://www.supertransporte.gov.co/>
2. Seguidamente, de clic en la opción **Supertransporte Digital**.



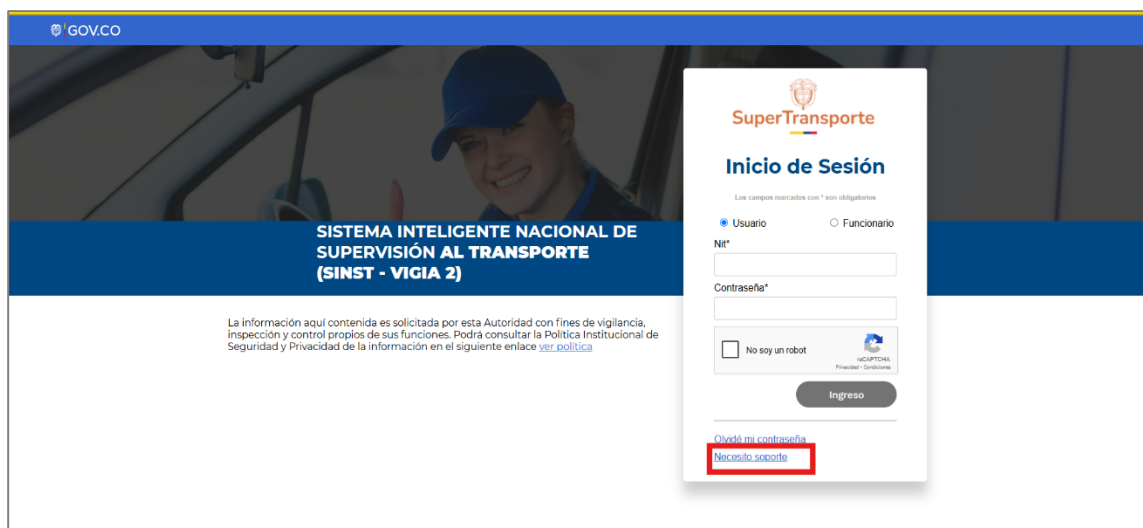
3. De clic en el botón **SINST-VIGIA 2**



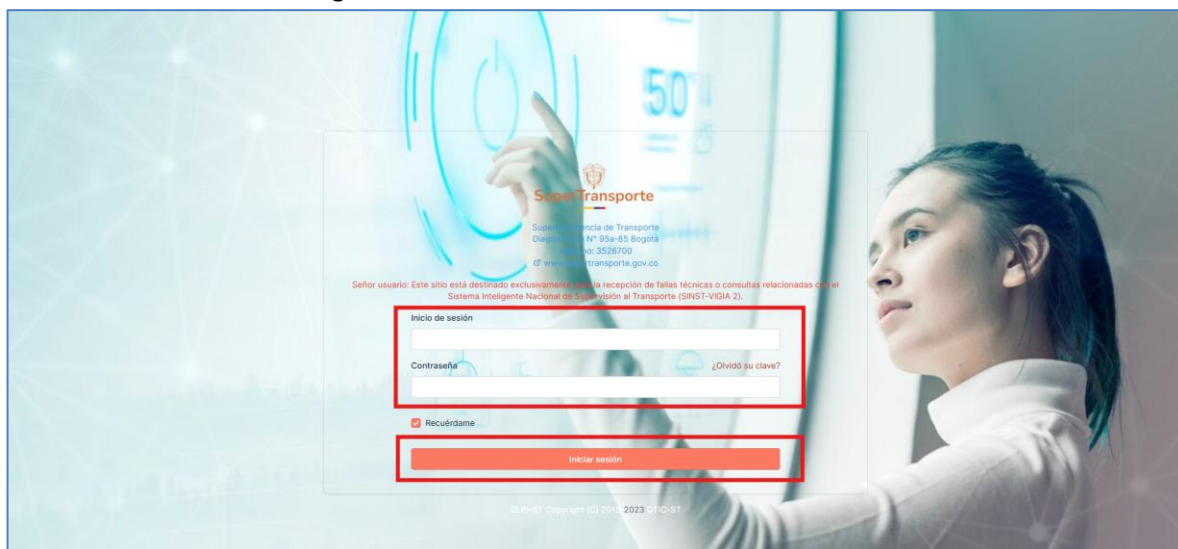
4. Una vez se encuentre dentro del sistema, de clic en la opción **Ingreso**.



5. Luego, en la opción **Necesito soporte**.



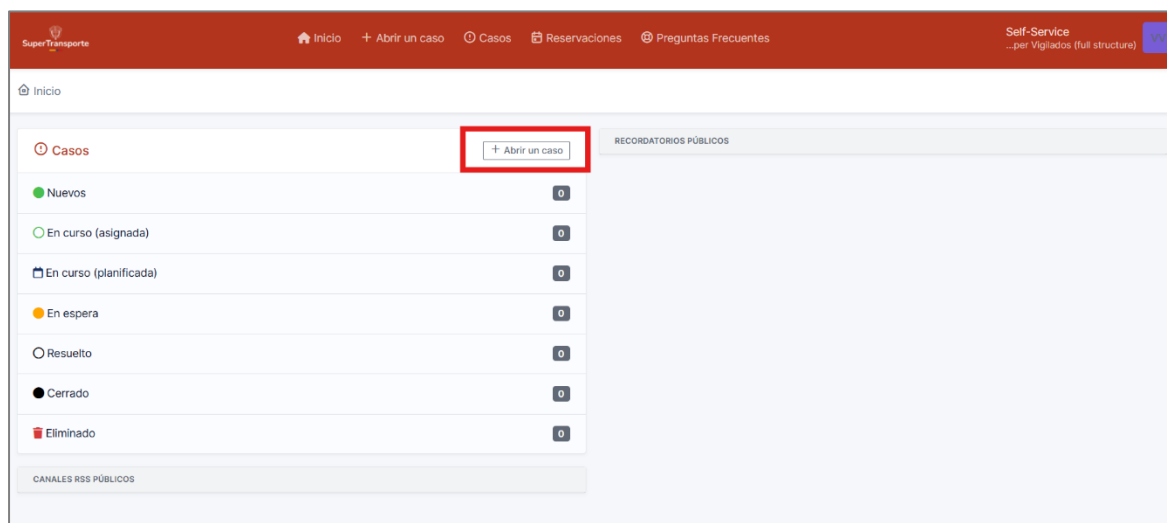
6. Para acceder, en el campo usuario y contraseña digite el NIT sin dígito de verificación. Luego, de clic en el botón **Iniciar sesión**.



Nota: si el sistema no permite el ingreso con el NIT sin dígito de verificación, deberá contactarse a través de los siguientes canales de atención:

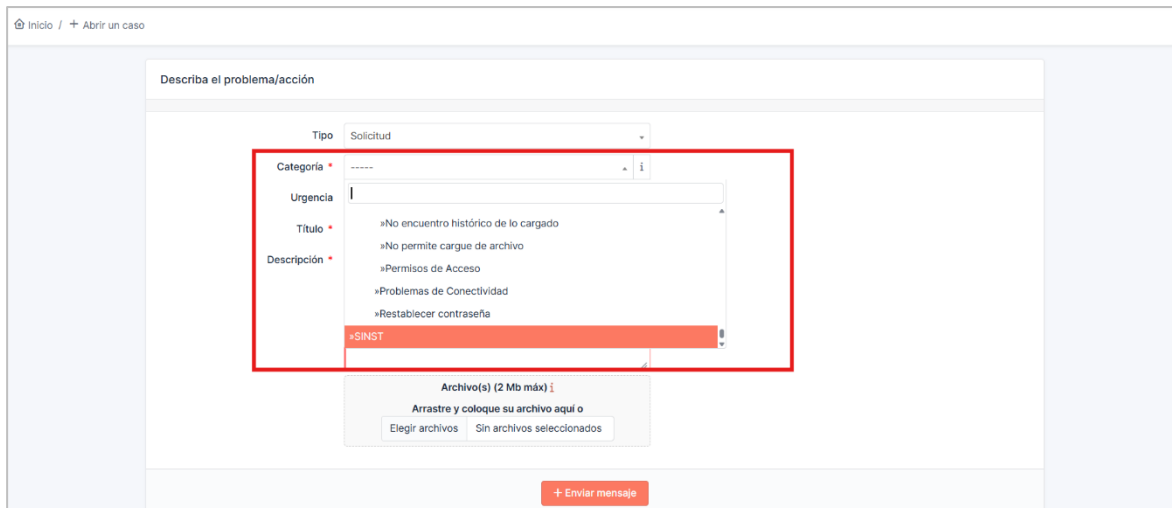
- 018000 915 615 Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. - 12:00 p.m.
- callcentervigia@supertransporte.gov.co
- www.supertransporte.gov.co / Chat Supertransporte
- Diagonal 25 G # 95 A - 85 Bogotá D.C. - Colombia. Centro Integral de Atención al Ciudadano: Torre 3 – piso 1. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 4:00 p.m.

7. Para iniciar la creación de soporte, de clic en el botón **Abrir un caso**.

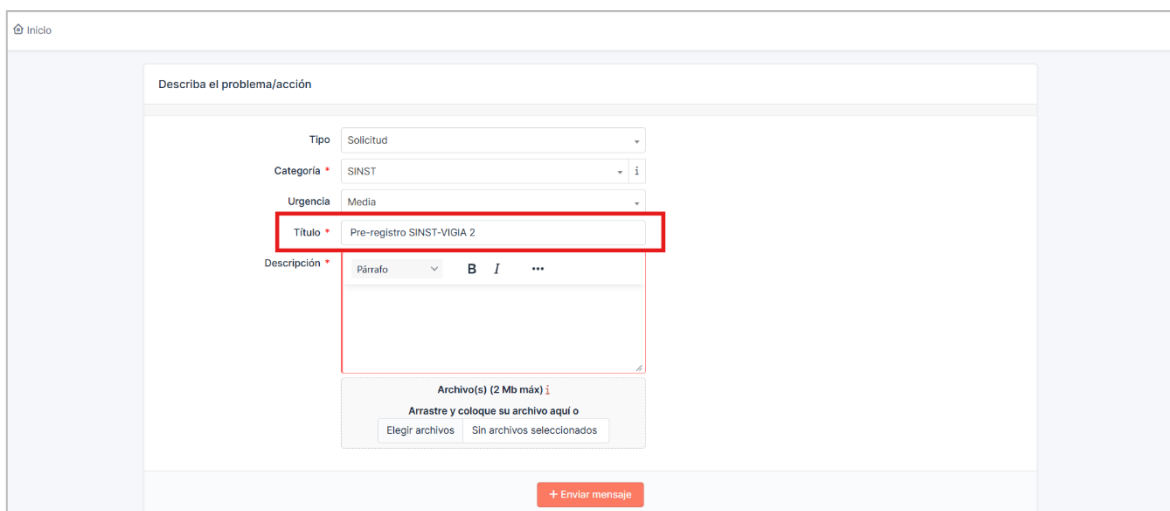


8. Por favor, ingrese información en los campos solicitados:

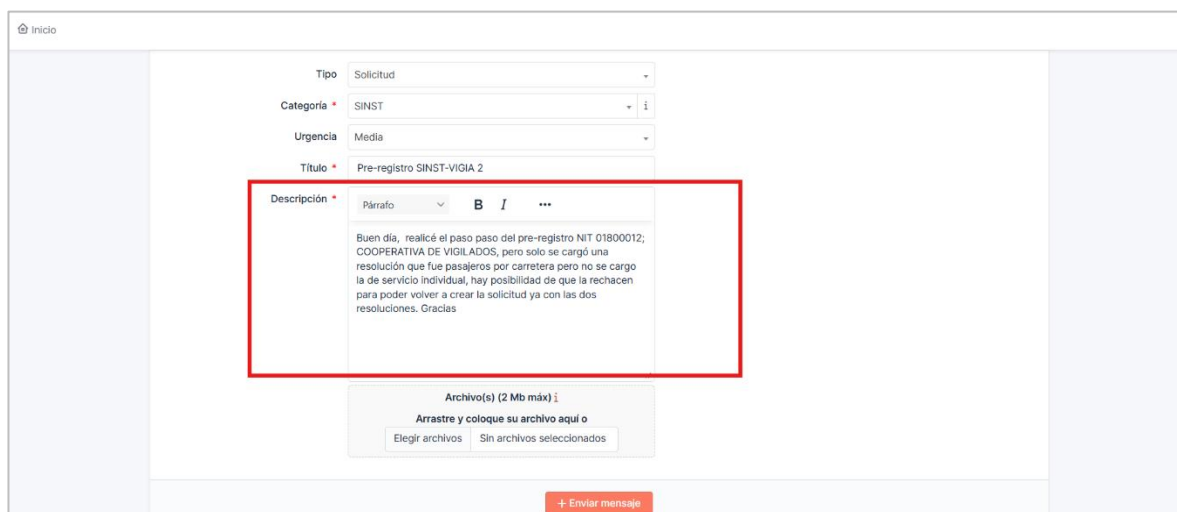
Categoría: de la lista desplegable seleccione la opción según corresponda.



Título: Ingrese un título corto relacionado con su solicitud.



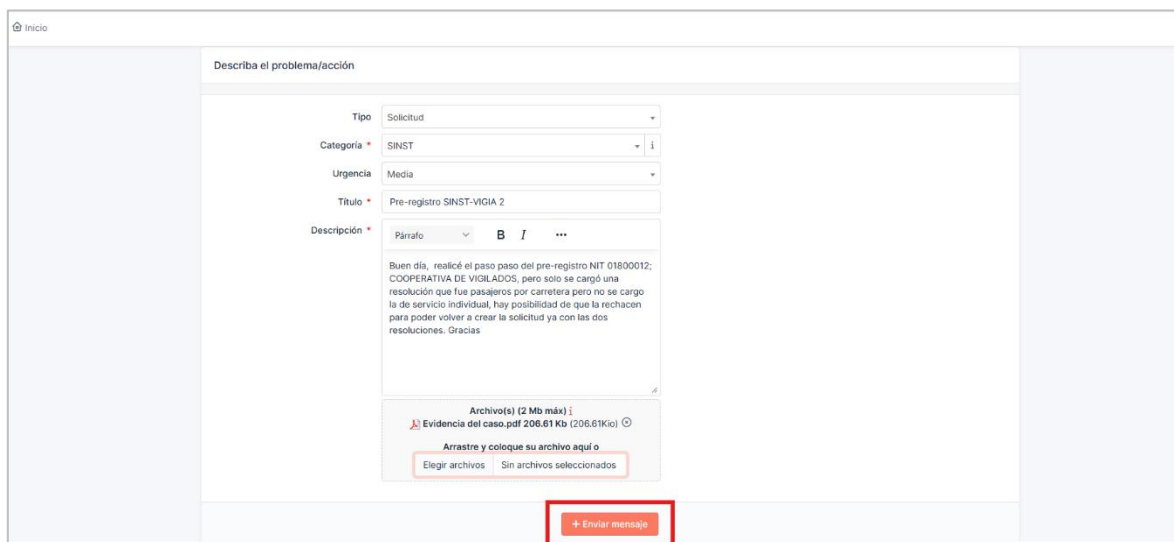
Descripción: de manera específica describa el inconveniente que presenta.



The screenshot shows a web form titled 'Inicio' in the top left corner. The form contains several dropdown menus: 'Tipo' (Solicitud), 'Categoría' (SINST), 'Urgencia' (Media), and 'Título' (Pre-registro SINST-VIGIA 2). Below these is a 'Descripción' field, which is highlighted with a red rectangular box. The description text reads: 'Buen día, realicé el paso paso del pre-registro NIT 01800012; COOPERATIVA DE VIGILADOS, pero solo se cargó una resolución que fue pasajeros por carretera pero no se cargo la de servicio individual, hay posibilidad de que la rechacen para poder volver a crear la solicitud ya con las dos resoluciones. Gracias'. Below the description field is an 'Archivo(s) (2 Mb máx)' section with a text input 'Arrastre y coloque su archivo aquí o' and two buttons: 'Elegir archivos' and 'Sin archivos seleccionados'. At the bottom right of the form is a red button labeled '+ Enviar mensaje'.

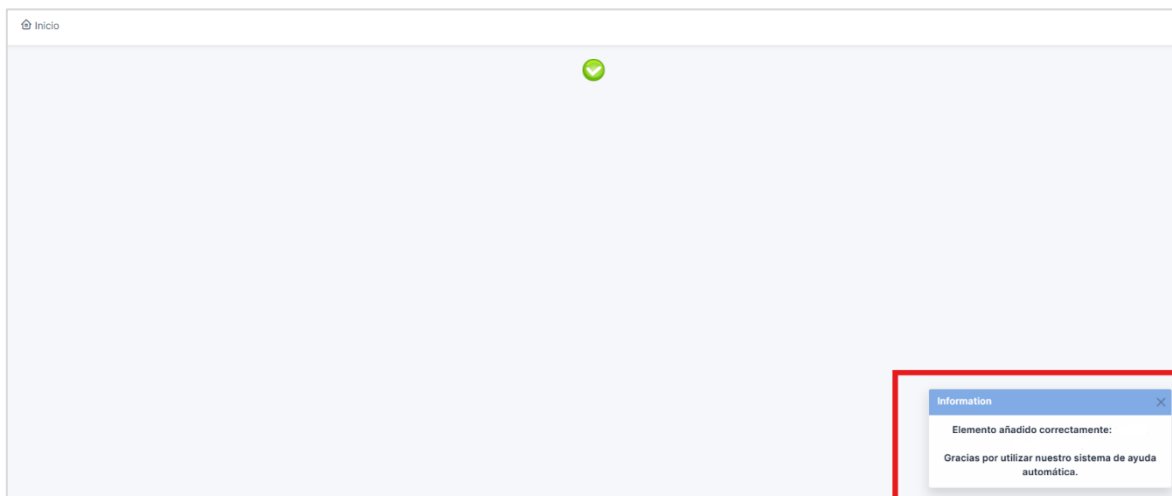
Nota: Para hacer su caso más claro y completo, podrá cargar más de un archivo en cualquier formato, con un límite de 2 MB cada uno.

9. Finalice, dando clic en el botón **Enviar mensaje**

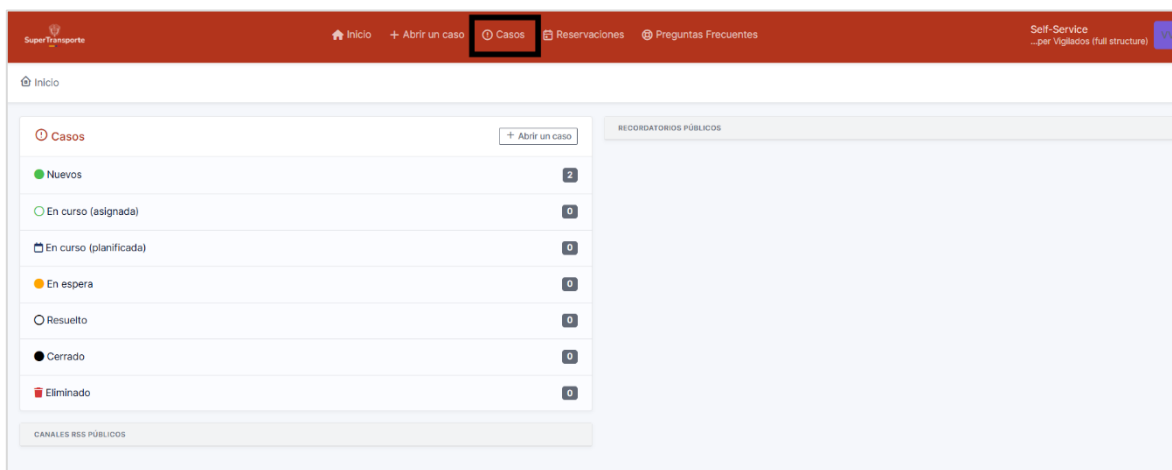


This screenshot shows the same form as the previous one, but with an additional file upload section. Below the 'Descripción' field, there is a section for 'Archivo(s) (2 Mb máx)' with a file icon and the text 'Evidencia del caso.pdf 206.61 Kb (206.61Kb)'. Below this is another text input 'Arrastre y coloque su archivo aquí o' and two buttons: 'Elegir archivos' and 'Sin archivos seleccionados'. At the bottom right of the form, the red button '+ Enviar mensaje' is highlighted with a red rectangular box.

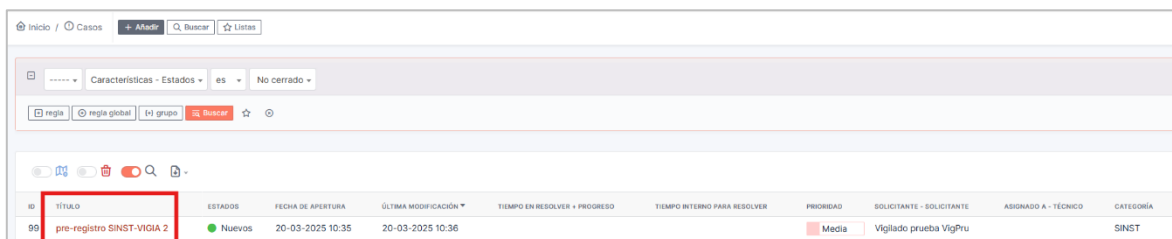
10. Al terminar el proceso el sistema mostrará en pantalla un aviso en la parte inferior derecha indicando que el registro se ha creado correctamente.



11. Para revisar y ver el estado de la creación de soporte, en la parte superior de clic en el menú **Casos**.

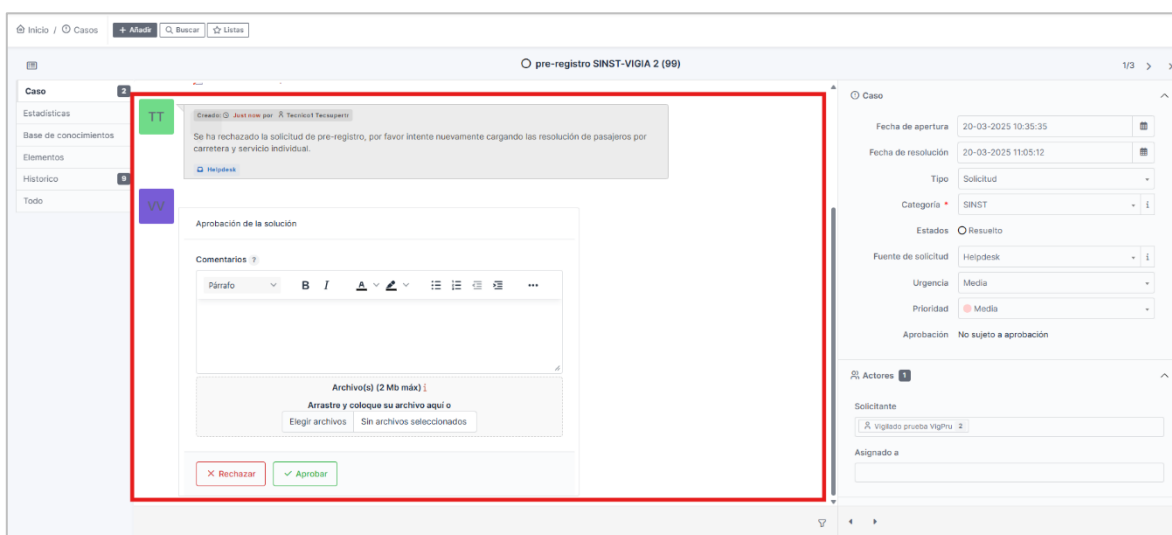


12. Aquí podrá visualizar los soportes creados. Para conocer el detalle de clic sobre el título del caso.



ID	TÍTULO	ESTADOS	FECHA DE APERTURA	ÚLTIMA MODIFICACIÓN	TIEMPO EN RESOLVER - PROGRESO	TIEMPO INTERNO PARA RESOLVER	PRIORIDAD	SOLICITANTE - SOLICITANTE	ASIGNADO A - TÉCNICO	CATEGORÍA
99	pre-registro SINIST-VIGIA 2	Nuevos	20-03-2025 10:35	20-03-2025 10:36			Media	Vigilado prueba VigPru		SINIST

13. Podrá rechazar o aprobar la respuesta recibida por parte de la mesa de ayuda, de igual forma realizar comentarios al respecto.



Caso pre-registro SINIST-VIGIA 2 (99)

Se ha rechazado la solicitud de pre-registro, por favor intente nuevamente cargando las resolución de pasajeros por carretera y servicio individual.

Aprobación de la solución

Comentarios

Archivos (2 Mb máx)

Arrastre y coloque su archivo aquí o

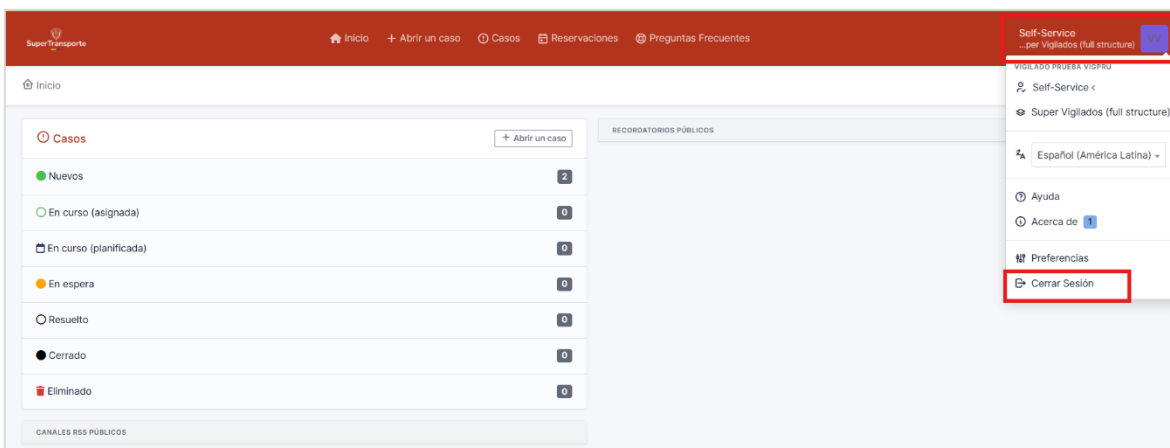
Elegir archivos Sin archivos seleccionados

Actores

Solicitante

Asignado a

14. Para finalizar, de clic en la parte superior derecha y seleccione **Cerrar sesión**.



6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Oficina de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (OTIC) será la encargada de realizar el monitoreo, seguimiento y control del manual de acuerdo con la competencia y la normatividad vigente.

7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Control de cambios		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	23/03/2025	Creación manual de usuario.
1.1	24/04/2025	Actualización de imágenes.

8. APROBACION DEL DOCUMENTO

Aprobación del documento	
Etapas	Nombres y cargo
Elaboró:	Sebastián Méndez Ordoñez-Analista de requerimiento.
Revisó:	Andrés Felipe Medina Romero – Líder de Requerimiento.
Aprobó:	Urías Romero Hernández – Jefe oficina TIC.