



Superintendencia de Transporte

INFORME PQRDS II TRIMESTRE 2023



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS
SEGUNDO TRIMESTRE 2023**

La Superintendencia de Transporte a través del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de abril hasta el 30 de junio de 2023, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, dando cumplimiento a la normativa vigente.

El objetivo del presente informe es dar a conocer a la ciudadanía en general la gestión del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, dependiente de la Dirección Administrativa y de la Secretaría General durante el segundo trimestre de 2023 en materia de cumplimiento a las PQRSD, con el propósito de diseñar estrategias, planes de mejoramiento y acciones que permitan incrementar la satisfacción del ciudadano que interpone PQRSD ante la entidad.

El informe presenta los resultados de la gestión de las PQRSD atendidas y pendientes de atender, de conformidad con el registro y estadística llevada, teniendo como fuente de información los datos estadísticos registrados en el instrumento de seguimiento correspondiente, la cual apoya la gestión y trazabilidad de los requerimientos presentados a la entidad durante el trimestre.

1. GENERALIDADES

El segundo trimestre de 2023 cerró con 15.836 PQRDS radicadas y asignadas a una dependencia, siendo el 17,48% menos del total del primer trimestre de 2023 y aumentando en 38,49% el mismo período del año anterior.

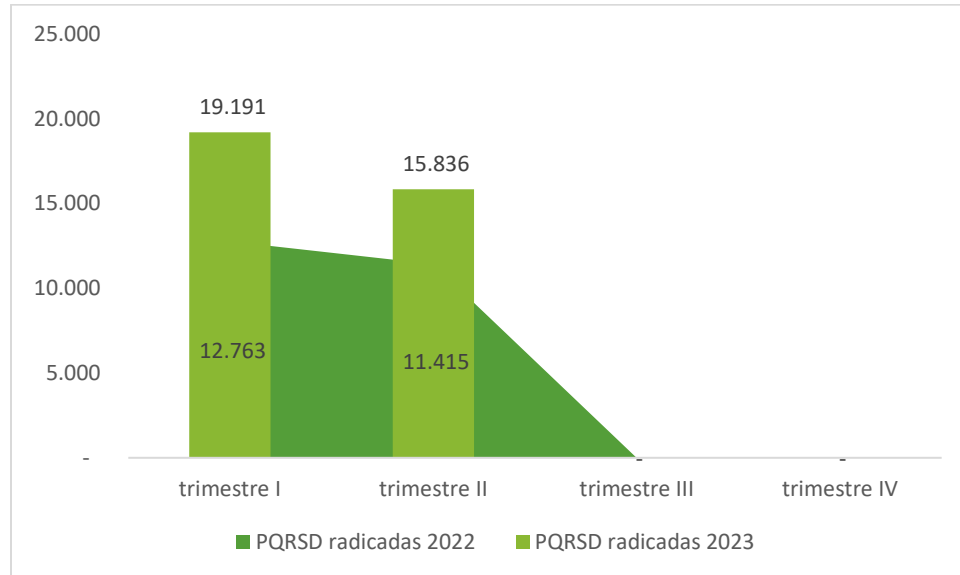


Gráfico 1. *Fuente: Archivo Atención al Ciudadano y estadísticas Orfeo

2. TIPOS DE VIGILADOS OBJETO DE LAS PQRDS

Las aerolíneas siguieron ocupando el primer lugar como objeto de las PQRDS. De hecho, con una participación del 44,77% del total, dentro de los vigilados que originan las peticiones, quejas y reclamos. Por ende, tienen la mayor importancia en el crecimiento de los radicados del primer trimestre.

Los organismos de tránsito fueron la segunda tendencia acaparado el 7,08%, después aparecen las empresas de pasajeros por carretera con 6,08% del total de las PQRDS.

En este periodo las Empresas de Transporte de Carga con el 3,025%, le siguen las Empresas de Transporte Especial con el 2,44%, los Centros de Enseñanza Automovilística con el 2,10%, además encontramos los servicios conexos con el 1,40%, las Autoridades de Transito están con el 1,36%, y el transporte urbano y masivo con el 1,16%, los demás tipos de vigilados tienen una representación menor al 1% cada una, entre todas generando un acumulado del 3,96%. En esta oportunidad el 27,78% de radicados no fueron clasificados en los tipos de vigilados.

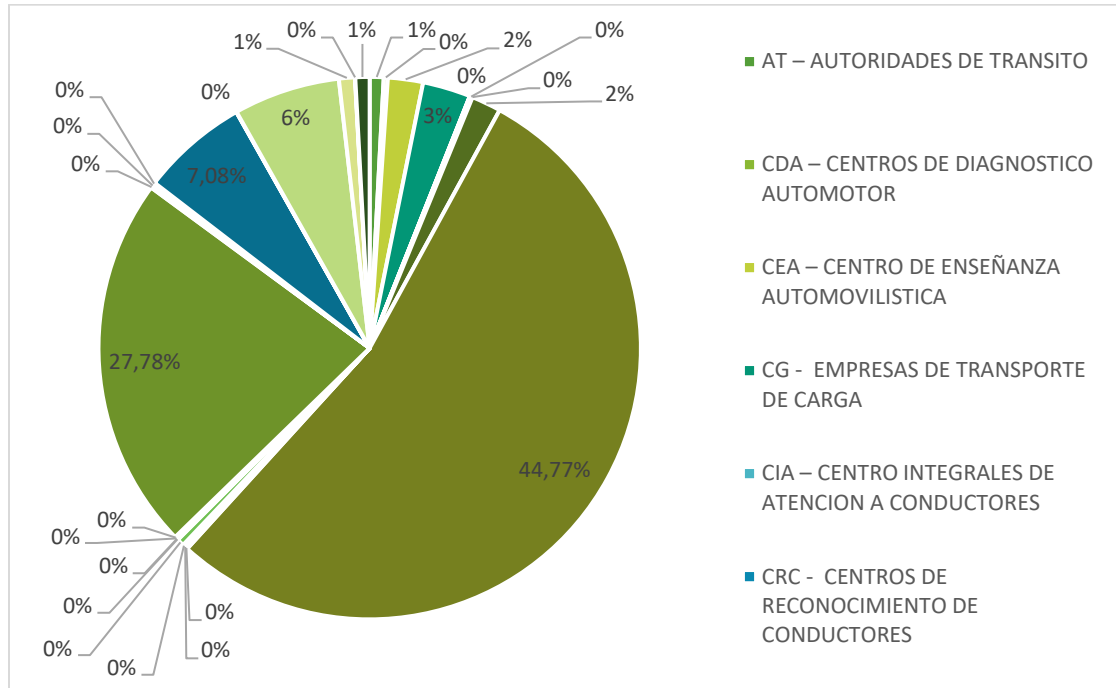


Gráfico 2. *Fuente: estadísticas Orfeo

3. DEPENDENCIAS RECEPTORAS

Las principales dependencias receptoras de las áreas misionales de la Supertransporte fueron el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (17,53%), la Dirección de Investigaciones para protección de Usuarios del Transporte (46,34%) y la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte (10,61%).

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS II TRIMESTRE 2023	TOTAL PQRSD	%
910 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	7.283	45,99%
535 - GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	2.913	18,39%
870 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	942	5,95%
534 - GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	825	5,21%
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	965	6,09%
912 - GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES	737	4,65%
OTRAS DEPENDENCIAS	2.171	13,71%
TOTAL	15.836	100,00%

Tabla A. *Fuente: Reportes Sistema Orfeo

4. GESTIÓN DE PQRDS SEGUNDO TRIMESTRE

La gestión de PQRDS recibidas y contestadas dentro del período fue de 44,65%.

II TRIM 23	RADICADOS ENTRADA	RADICADOS SALIDA	% RESPUESTAS/TOTAL
2023	15.836	7.072	44,65%

Tabla B. Cruce de radicados de entrada y salida correspondientes al segundo trim de 2023

* Fuente: Reportes sistema Orfeo

5. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

No obstante durante el segundos trimestre del año, se han desarrollado actividades tendientes a generar las respuestas a los radicados que ingresaron durante el periodo comprendido del 1 de abril a 30 de junio de 2023, como se puede evidenciar la mayoría de las dependencias contribuyeron en la gestión de PQRDS, el Grupo de Gestión Documental resolvió el 45,57% de los radicados que le fueron asignados durante el periodo analizado, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano contestó el 19,80%, la Dirección de Promoción y Prevención en Transito y Transporte Terrestre respondió el 33,26%, así mismo entre la Dirección de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte y el Grupo de Averiguaciones Preliminares dieron respuesta al 64,15% asignados entre las dos áreas, 29,25% pertenece a las demás dependencias de la Entidad.

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS II TRIMESTRE 2023	TOTAL PQRSD ASIGNADAS	%	TOTAL PQRSD RESUELTAS	%
910 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	7.283	45,99%	22	0,003%
535 - GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	2.913	18,39%	577	19,80%
870 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	942	5,95%	14	0,14%
534 - GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	825	5,21%	376	45,57%
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	965	6,09%	321	33,26%
912 - GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES	737	4,65%	5.123	695,11%*
OTRAS DEPENDENCIAS	2.171	13,71%	635	29,25%

* El grupo de averiguaciones preliminares, al ser parte de la direccion de Investigaciones de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, responde la mayoría de sus radicados.

6. INDICADORES DE TIEMPOS DE RESPUESTA Y ATENCION A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De acuerdo con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014 y su Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA, el segundo trimestre de 2023 la Supertransporte presentó un comportamiento como lo reflejan las tablas C y D.

VARIABLES A MEDIR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN*
No. de solicitudes recibidas	6.367
No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	636
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	21 días
No. de solicitudes en las que se negó acceso a información	n/d
Peticiones de documentos e información	1.763
Peticiones de interés general y particular	7.451
Consultas	1
Peticiones entre autoridades	n/d
Informes a Congresistas	n/d
No de solicitudes sin entregar la información solicitada	n/d
No de solicitudes sin entregar la información solicitada por inexistencia de la misma	n/d
*Incluye todos los traslados a Organismos de Tránsito	

Tabla C. Variables Generales. * Fuente: Reportes sistema Orfeo

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
DENUNCIA	4913
FELICITACION	5
PETICION	1326
QUEJA	1888
RECLAMO	1337
SOLICITUD	6367
Total general	15836

Tabla D. Variables por medir: Solicitudes de acceso a la información. * Fuente: Reportes sistema Orfeo

7. CANALES DE RECEPCION Y ATENCION

La Superintendencia de Transporte a través del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano tiene a disposición de la ciudadanía y grupos de interés los canales de atención incluidos a continuación, a través de los cuales gestiona, redirecciona y atiende las solicitudes presentadas ante la entidad, generando con ello espacios efectivos de comunicación con los usuarios y grupos de interés, permitiendo a su vez ofrecer cobertura inclusive en las zonas más apartadas del país, mejorar la atención de nuestros ciudadanos y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.



Ministerio de Transporte

Conoce los Canales de Servicio al Ciudadano

SuperTransporte

Escrito → Correo Postal, Correo electrónico, Formulario electrónico en Portal Web

Presencial → Diagonal 25G No. 95ª 85 en la ciudad de Bogotá
Grupo Gestión Documental – Ventanilla Única de Radicación
Grupo Atención al Ciudadano

Telefónico → Call center, Línea Gratuita 018000915615, Mesa de Ayuda, Conmutador 3526700 Sede Administrativa
#767 Opción 3 ¿Cómo conduzco? **¡COMO CONDUZCO? MARQUE GRATIS Opción 3 #767**

Virtual → @Supertransporte_oficial, Chat ST, @Supertransporte, Supertransporte

Portal Web → Superintendencia de Transporte, YouTube Supertransporte
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>

Correos Electrónicos → www.supertransporte.gov.co e intranet.supertransporte.gov.co
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co

La movilidad es de todos | Mintransporte

Cabe anotar, en lo que concierne a la situación de salud pública a causa de la COVID-19, fueron fortalecidos los canales virtuales de atención para facilitar el servicio de atención a la ciudadanía a través del trabajo desde casa.

Tabla 2

MES	CANT. RADICADO
Abril	5.780
Mayo	5.425
Junio	4.631
Total general	15.836

CANAL PRESENCIAL

Canal dispuesto para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información, respuesta a requerimientos radicados por ventanilla única de radicación y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

La Supertransporte a partir del 1° de enero de 2021 cambió de sede, presentando unas mejores instalaciones para la ciudadanía, su dirección actual es Diagonal 25G # 95A – 85 Torre 3 piso 1 en la ciudad de Bogotá D.C, en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.

Igualmente, cuando el usuario lo requiera, toda petición verbal que genere deberá ser registrada en el sistema destinado para tal fin por el funcionario y/o contratista encargado de la atención.

CANAL ESCRITO

Canal dispuesto para la recepción y atención de comunicaciones y PQRSD a través de correo postal, correos institucionales y ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co y atencionciudadano@supertransporte.gov.co

CANAL TELEFÓNICO

Canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden realizar consultas de información, radicar solicitudes, PQRSD, la entidad tiene habilitadas las siguientes líneas de atención:

- # 767 Opción 3 o línea ¿Cómo Conduzco? Esta línea se encuentra habilitada los 7 días a la semana y las 24 horas del día, para el registro de las maniobras peligrosas de nuestros vigilados.
- Línea Gratuita 018000915615 Call Center y mesa de ayuda. Es una línea gratuita nacional de servicio al ciudadano disponible en todo el territorio

nacional de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

CANAL VIRTUAL

La entidad tiene disponible en su Portal Web Formulario electrónico al cual se puede acceder a través del siguiente link http://orfeo.supertransporte.gov.co/formularioV2/?tema_1=13#tema_-1

La Supertransporte también dispone de los correos electrónicos institucionales ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co y atencionciudadano@supertransporte.gov.co y el Chat Institucional.

8. CONCLUSIONES

- ❖ Dadas las indicaciones del aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional el canal virtual se convierte en el canal más utilizado por la ciudadanía.
- ❖ Durante el segundo trimestre de 2023, se brindó atención adecuada y oportuna a los ciudadanos y grupos de valor a través de los canales de atención dispuestos por la entidad, a través de la implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano.
- ❖ Durante el segundo trimestre de 2023, se realizó seguimiento a la gestión del Call Center y de Atención al Ciudadano con calidad y oportunidad.
- ❖ Durante el segundo trimestre de 2023, fueron capacitados y retroalimentados en temas de interés del ciudadano y sobre la adecuada implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano adoptado institucionalmente, al grupo de personas encargadas de la atención al Ciudadano.
- ❖ Evidenciadas las debilidades frente a la oportunidad de atención y respuesta de PQRSD, se mantuvo comunicación constante con los líderes de las dependencias sobre las PQRSD acumuladas, tendiente a disminuir los tiempos de respuesta para los ciudadanos, buscando siempre que los requerimientos sean atendidos con mayor oportunidad, guardando lealtad los principios de eficacia, eficiencia y celeridad a las PQRSD.
- ❖ Continúo siendo el mayor canal de recepción de PQRSD recibidas, el correo electrónico, disminuyendo por ende la recepción a través de atención presencial.

- ❖ Dados los resultados plasmados en el presente informe permiten establecer que necesariamente se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento en la capacidad de respuesta de PQRDS, tales como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación de los funcionarios y contratistas de la Entidad, actualización de los Protocolos de atención, actualización de información de interés para el ciudadano en la Página Web, entre otras acciones que facilitan la operación del proceso.

- ❖ De lo anterior, se puede evidenciar en el Tabla 2 que el mes en que se recibió mayor número de PQRSD fue el mes de agosto seguido del mes de noviembre, posiblemente en razón a que son las épocas en las que se desplazan a nivel nacional a través de los medios de transporte, los ciudadanos. Mientras que durante el mes de septiembre se presentaron el menor número de PQRSD ante la entidad.

Sandra Liliana Ucrós Velásquez
Coordinador Grupo Relacionamento con el Ciudadano
07/07/2023