



Superintendencia de Transporte

# INFORME PQRDS I SEMESTRE 2023



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS  
PRIMER SEMESTRE 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 enero 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 primer semestre 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 semestre.

## **1. GENERALIDADES**

El primer semestre de 2023 cerró con 35.027 PQRDS radicadas y asignadas a una dependencia, superando en 35,96% el total del segundo semestre de 2022 y en 44,87% el mismo período del año anterior. Por quinto año consecutivo se observó crecimiento en los cortes semestral en la radicación de PQRDS de la Superintendencia de Transporte. (Ver Gráfico1)

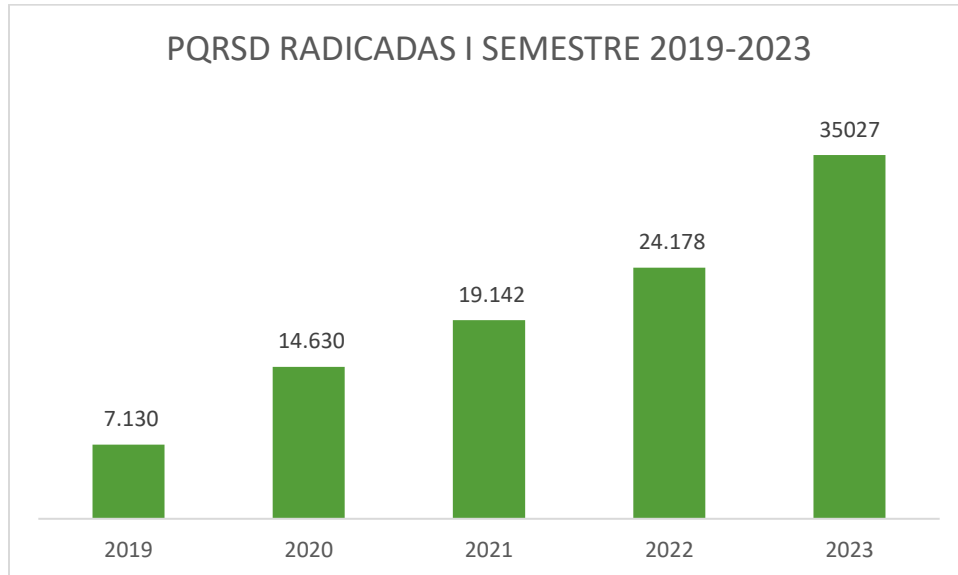


Gráfico 1. \*Fuente: Archivo Atención al Ciudadano y estadísticas Orfeo

## 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 48,43% 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 semestre.

Los organismos de tránsito fueron la segunda tendencia acaparado el 6,70%, después aparecen las empresas de pasajeros por carretera con 6,38% del total de las PQRDS.

En este periodo las Empresas de Transporte de Carga con el 2,81%, le siguen las Empresas de Transporte Especial con el 2,30%, los Centros de Enseñanza Automovilística con el 2,09%, además encontramos las Autoridades de Tránsito están con el 1,78%, los servicios conexos con el 1,23% y el transporte urbano y masivo con el 1,01%, los demás tipos de vigilados tienen una representación menor al 1% cada una, entre todas generando un acumulado del 2,72%. En esta oportunidad el 24,56% de radicados no fueron clasificados en los tipos de vigilados.

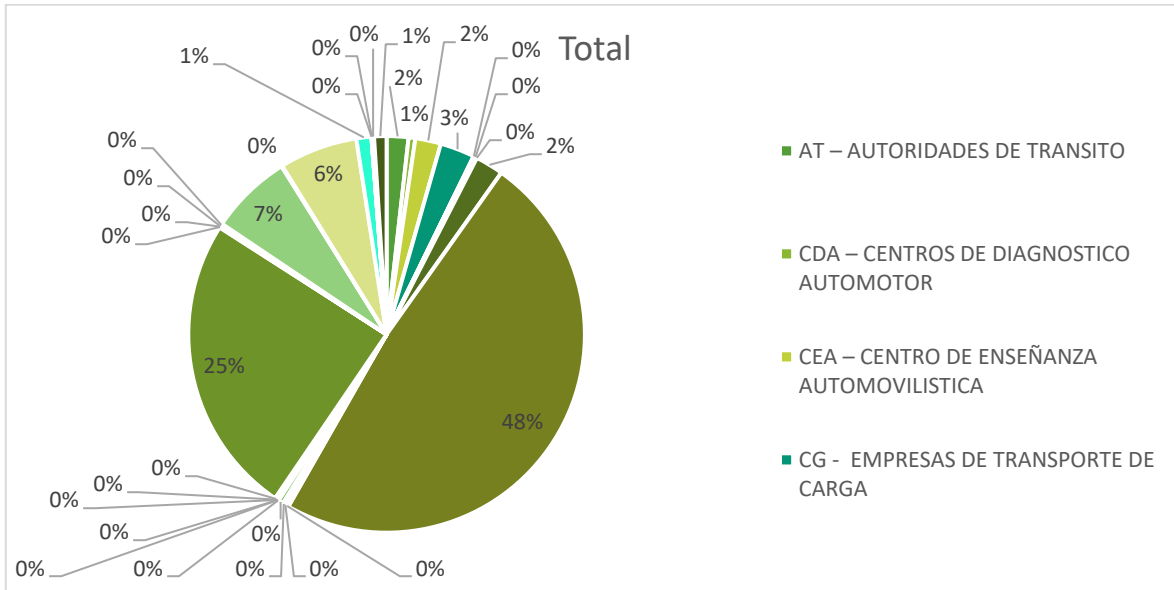


Gráfico 2. \*Fuente: estadísticas Orfeo

### 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   SEMESTRE 2023	TOTAL PQRSD	%
910 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	17.913	51,14%
535 - GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	5.409	15,44%
870 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	1.930	5,51%
534 - GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1.894	5,41%
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	1.892	5,40%
912 - GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES	1.246	3,56%
OTRAS DEPENDENCIAS	4.743	13,54%
<b>TOTAL</b>	<b>35.027</b>	<b>100,00%</b>

Tabla A. \*Fuente: Reportes Sistema Orfeo

#### 4. GESTIÓN DE PQRDS PRIMER SEMESTRE

La gestión de PQRDS recibidas y contestadas dentro del período fue de 65,17%, 33,41 puntos porcentuales más que el semestre pasado.

I SEM 23	RADICADOS ENTRADA	RADICADOS SALIDA	% RESPUESTAS/TOTAL
2023	35.027	22.826	65,17%

Tabla B. Cruce de radicados de entrada y salida correspondientes al primer sem de 2023

\* Fuente: Reportes sistema Orfeo

#### 5. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

No obstante durante el primer semestre del año, se han desarrollado actividades tendientes a generar las respuestas a los radicados que ingresaron durante el periodo comprendido del 1 de enero a 30 de junio de 2023, como se puede evidenciar la mayoría de las dependencias contribuyeron con resultados por encima del 30% en la gestión de PQRDS, el Grupo de Gestión Documental resolvió el 72,80% de los radicados que le fueron asignados durante el periodo analizado, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano contestó el 47,80%, la Dirección de Promoción y Prevención en Transito y Transporte Terrestre respondió el 40,96%, así mismo entre la Dirección de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte y el Grupo de Averiguaciones Preliminares dieron respuesta al 58,62% asignados entre las dos áreas, 39,19% pertenece a las demás dependencias de la Entidad.

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS I SEMESTRE 2023	TOTAL PQRSD ASIGNADAS	%	TOTAL PQRSD RESUELTAS	%
910 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	17.913	51,14%	4.352	24,29%
535 - GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	5.409	15,44%	2.586	47,80%
870 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	1.930	5,51%	58	0,03%
534 - GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1.894	5,41%	1.379	72,80%
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	1.892	5,40%	775	40,96%
912 - GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES	1.246	3,56%	6.880	552,17%*
OTRAS DEPENDENCIAS	4.743	13,04%	1.859	39,19%

\* El grupo de averiguaciones preliminares, al ser parte de la dirección 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 primer semestre 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	12.375
No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	1.592
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	26 días
No. de solicitudes en las que se negó acceso a información	n/d
Peticiones de documentos e información	1.914
Peticiones de interés general y particular	13.647
Consultas	211
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	12375
PETICION	2706
QUEJA	4028
RECLAMO	3037
SOLICITUD	12874
FELICITACION	7
<b>Total general</b>	<b>35027</b>

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? **¡CÓMO 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](http://www.supertransporte.gov.co) e [intranet.supertransporte.gov.co](http://intranet.supertransporte.gov.co)  
[ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co)  
[atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto: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

<b>MES</b>	<b>CANT. RADICADO</b>
<b>Enero</b>	<b>3.256</b>
<b>Febrero</b>	<b>6.371</b>
<b>Marzo</b>	<b>9.564</b>
<b>Abril</b>	<b>5.780</b>
<b>Mayo</b>	<b>5.425</b>
<b>Junio</b>	<b>4.631</b>
<b>Total general</b>	<b>35.027</b>

### 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 [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) y [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto: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](http://orfeo.supertransporte.gov.co/formularioV2/?tema_1=13#tema_-1)

La Supertransporte también dispone de los correos electrónicos institucionales [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) y [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto: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 primer semestre 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 primer semestre de 2023, se realizó seguimiento a la gestión del Call Center y de Atención al Ciudadano con calidad y oportunidad.
- ❖ Durante el primer semestre 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