

MEMORANDO



20245350040503

No. 20245350040503
Bogotá, 11-04-2024

Para: **Sandra Viviana Cadena Martinez**
Secretaria General

De: Coordinadora Grupo Relacionamiento con el Ciudadano

Asunto: Informe de gestión de atención al ciudadano trimestre I 2024

Cordila saludo Dra. Sandra,

Para su conocimiento, a continuación, rindo informe de las actividades de relacionamiento con el ciudadano realizadas por la Superintendencia de Transporte de enero a marzo de 2023, de acuerdo con el anexo técnico No. 2 de la Resolución No. 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia, y dentro de las obligaciones del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano que están establecidas en la Resolución 8564 de 2021.

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano contó para este propósito durante el cuatrimestre II de 2022 con el registro en los siguientes programas: el informe que suministra mensualmente Américas BPS, operador del call center y mesa de ayuda de los aplicativos TAUX y VIGIA; el informe correspondiente al correo atencionciudadano@supertransporte.gov.co y el informe presentado por el líder del chat institucional.

La reunión de los reportes obtenidos de cada una de estas fuentes nos permite dar cuenta, y realizar nuestras observaciones, de la actividad de todos los

canales con que cuenta la Supertransporte para establecer contacto con sus grupos de interés, como en el informe que presentamos a continuación.

Atentamente,



Sandra Liliana Ucross Velasquez
Coordinador Relacionamiento Con El Ciudadano

Vo.Bo. Jelkin Zair Carrillo Franco
Director Administrativo (E)

Transcribio: María Alejandra Bustamante – Profesional Universitario
Revisó: Sandra Liliana Ucross Velásquez – Coordinadora
/var/www/html/argogpl/bodega/2024/535/docs/120245350040503_00001.docx

INFORME DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO I TRIMESTRE DE 2024

En el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de marzo de 2024, la Superintendencia de Transporte atendió 32.511 requerimientos de sus grupos de interés en los canales web, presencial y telefónico dispuestos para ello, disminuyendo en un 39,23% respecto al registro del mismo período de 2023.

Teniendo como primordial motivo de esta disminución el valor de las PQRS, ya que durante este periodo tuvimos los cierres de aerolíneas que generaron en su momento un aumento significativo en el registro de las PQRS, con un 38,01% menos radicados y la atención en la línea #767 en el último trimestre tuvimos problemas de comunicación con los operadores móviles, situación que fue reportada al invias, y que en este momento se está terminando de gestionar con ellos la puesta en marcha de la línea de manera optima

El contraste lo marcó, el # 767 decreciendo en un 98,59% hasta 219 llamadas

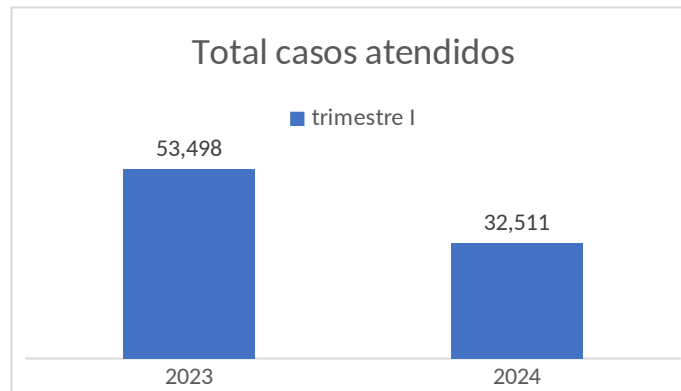


Gráfico 1 Fuente: Grupo de Relacionamiento con el ciudadano

COMPARATIVO I TRIMESTRE 2022-2023-2024 POR CANAL DE ATENCIÓN				
AÑO	2.022	2.023	2.024	%
PRESENCIAL	535	491	550	-8,22%
CORREOS	7.001	4.036	8.292	-42,35%
CHAT	4.626	7.102	5.436	-23,46%
PQRDS	12.763	18.371	11.388	43,94%

COMPARATIVO I TRIMESTRE 2022-2023-2024 POR CANAL DE ATENCIÓN				
AÑO	2.022	2.023	2.024	%
LINEA 018000	5.792	7.983	6.626	-17,00%
#767	19.561	15.515	219	-98,59%
TOTAL	50.278	53.498	32.511	-39,23%

Tabla 1 Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

USO DE CANALES

La comunicación virtual (chat, PQRDS) continúa creciendo en un mayor volumen, mientras que el contacto presencial lo hace de una manera más prudente. Este resultado nos dice al mismo tiempo que la virtualidad se está asentando en las prácticas de relacionamiento de la entidad y que el regreso a la normalidad está acompañado de la necesidad del contacto personal en la solución de trámites y servicios como en los demás sectores (Gráfico 2).

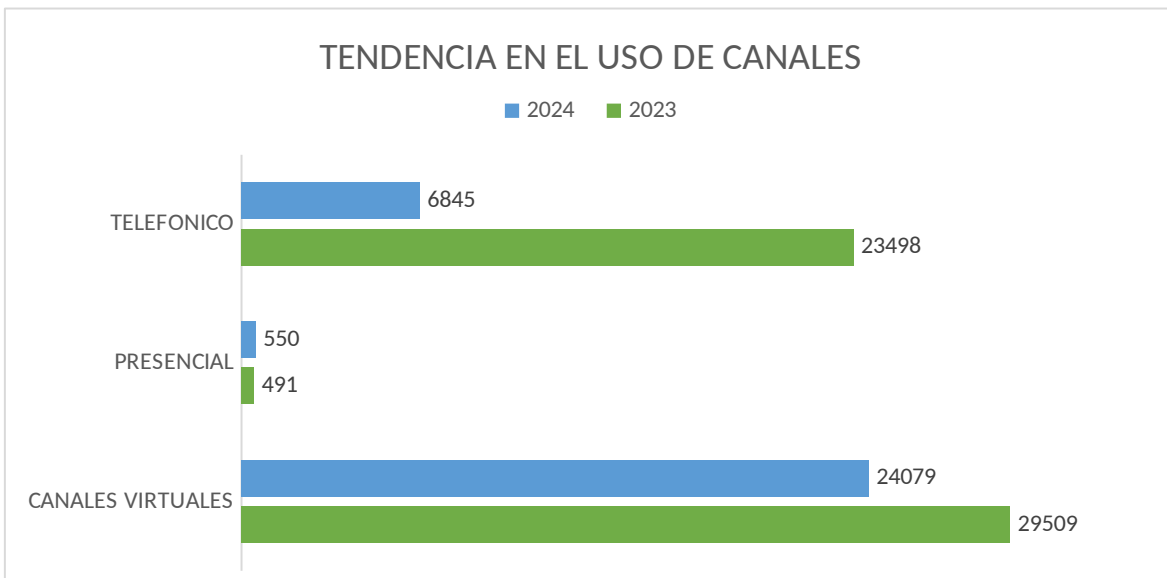


Gráfico 2

El canal telefónico representó el 21,75% del total de contactos ciudadanos en el primer trimestre 2024, mientras que el virtual significó el 76,50% (Gráfico 3)

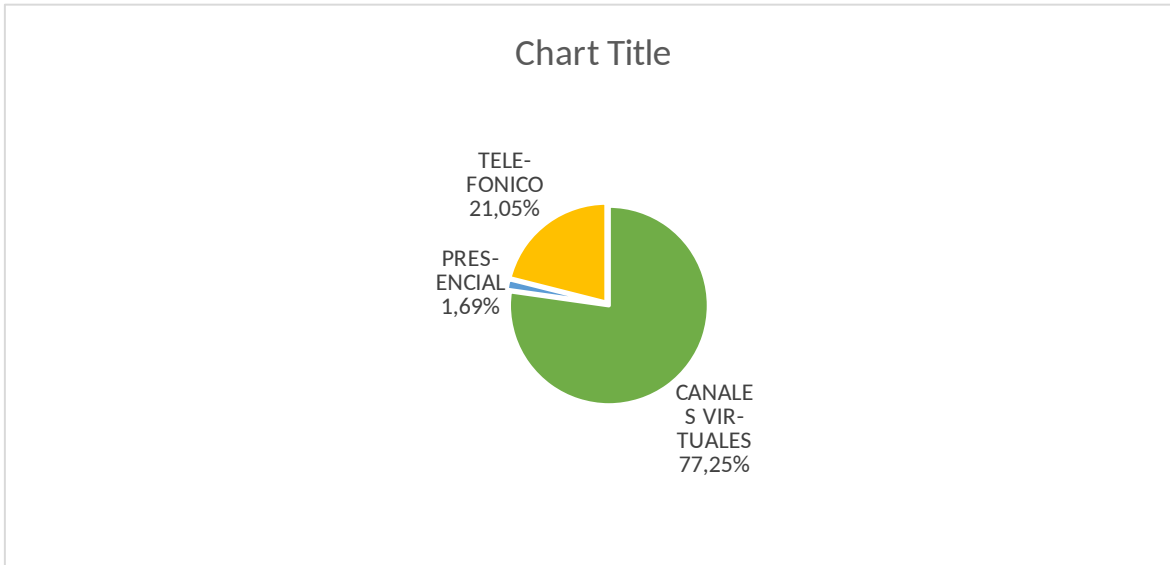


Gráfico 3

SATISFACCIÓN

La satisfacción de los usuarios con el canal telefónico no varió de un año a otro. La satisfacción general con el servicio estuvo por encima de 90%, y en cuanto al chat, las orientaciones que se consideraron positivas fueron cercanas a 90% en el primer trimestre de 2024.