

MEMORANDO



20245350122603

No. 20245350122603
Bogotá, 04-10-2024

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

De: Coordinadora GIT Relacionamiento con el Ciudadano

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

Cordial saludo,

Respetada Dra. Sandra,

Para su conocimiento, a continuación, rindo informe de las actividades de relacionamiento con el ciudadano realizadas por la Superintendencia de Transporte de julio a septiembre de 2024, 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 tercer cuatrimestre de 2024 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 Ucrós Velásquez

Coordinadora Grupo Relacionamento con el Ciudadano



Vo.Bo. Daniela Peñaloza Mejía

Director Administrativo

Transcribió: Maria Alejandra Bustamante- Profesional Universitario
y:\alejandra\2024\informes\trimestral\julio - septiembre 2024.docx

INFORME DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
III TRIMESTRE DE 2024

En el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, la Superintendencia de Transporte atendió 36.847 requerimientos de sus grupos de interés en los canales web, presencial y telefónico dispuestos para ello, disminuyendo en 23.62% respecto del registro del mismo período de 2023.

Teniendo como primordial motivo de esta disminución el valor de las PQRSD, con un 2.52% menos radicados, respecto del III trimestre de 2023, así mismo se presentó una disminución en la atención presencial de un 11%.

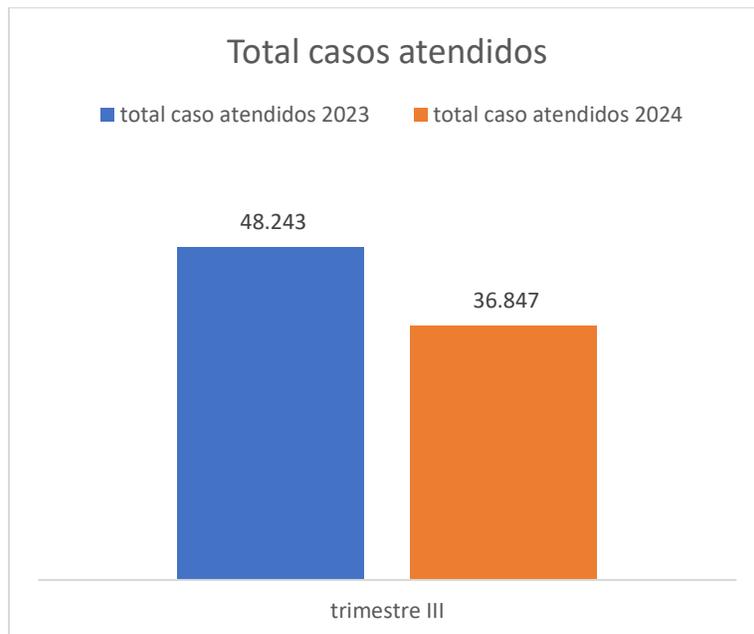


Gráfico 1 Fuente: Grupo de Relacionamiento con el ciudadano

COMPARATIVO I TRIMESTRE 2022-2023-2024 POR CANAL DE ATENCIÓN				
AÑO	2.022	2.023	2.024	%
PRESENCIAL	482	429	493	-11,00%
CORREOS	5.621	6.975	3.068	24,09%
CHAT	6.195	7.424	5.247	-29,32%
PQRDS	12.760	12.562	12.246	-2,52%
LINEA 018000	6.601	10.580	7.457	-29,52%
#767	20.087	10.273	8.336	-18,86%
TOTAL	51.746	48.243	36.847	-34,50%

Tabla 1 Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

USO DE CANALES

La comunicación virtual (chat, PQRDS) continúan 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).

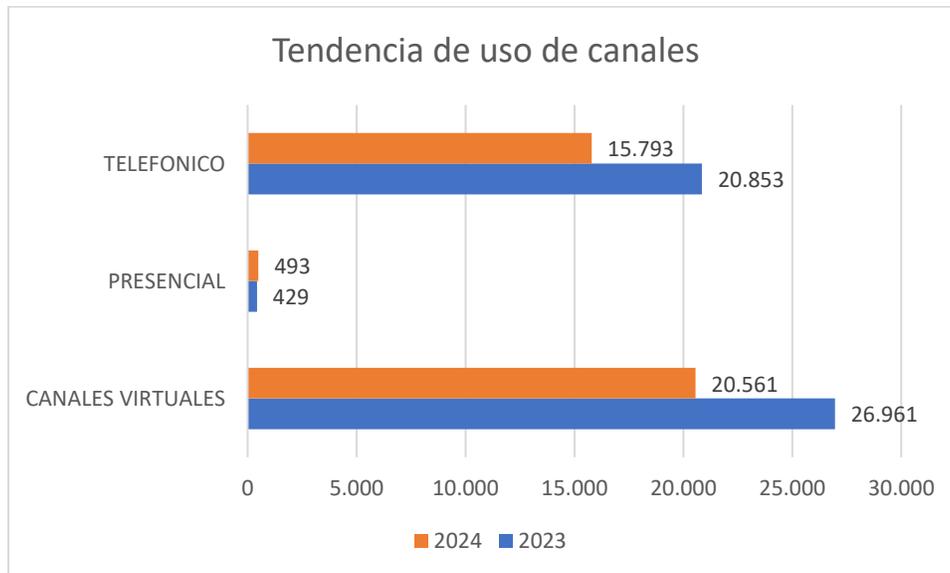


Gráfico 2

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

El canal telefónico representó el 49.98% del total de contactos ciudadanos en el tercer trimestre 2024, mientras que el virtual significó el 48.46% (Gráfico 3)

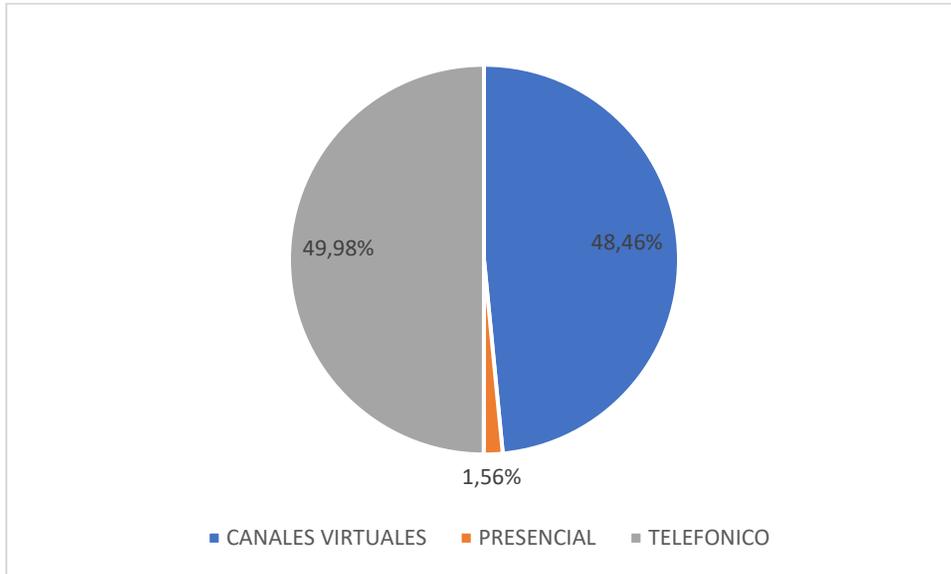


Gráfico 3

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 tercer trimestre de 2024.