

MEMORANDO



20255350162113

No. 20255350162113
Bogotá, 03-01-2025

Para: **Martha Patricia Aguilar Copete**
Secretaria General (E)

De: Coordinadora GIT Relacionamento con el Ciudadano

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

Cordial saludo,

Respetada Dra. Martha,

Para su conocimiento, a continuación, rindo informe de las actividades de relacionamiento con el ciudadano realizadas por la Superintendencia de Transporte de octubre a diciembre 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 Relacionamento con el Ciudadano que están establecidas en la Resolución 8564 de 2021.

El Grupo de Relacionamento 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,



SuperTransporte

Sandra Liliaña Ucrós Velásquez



SuperTransporte

Vo.Bo. Daniela Peñaloza Mejía
Director Administrativo

INFORME DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
IV TRIMESTRE DE 2024

En el período comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024, la Superintendencia de Transporte atendió 31.563 requerimientos de sus grupos de interés en los canales web, presencial y telefónico dispuestos para ello, disminuyendo en 6,37% respecto del registro del mismo período de 2023.

Teniendo como primordial motivo de esta disminución el valor de las PQRSD, con un 17,64% menos radicados, respecto del III trimestre de 2023, así mismo se presentó un aumento en la atención presencial de un 6,37%.

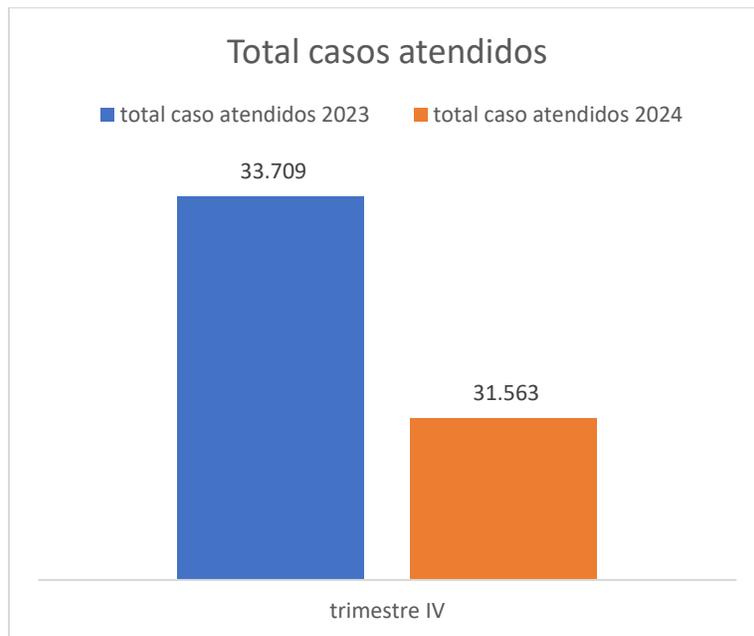


Gráfico 1 Fuente: Grupo de Relacionamiento con el ciudadano

POR CANAL DE ATENCIÓN				
AÑO	2.022	2.023	2.024	%
PRESENCIAL	441	388	589	51,80%
CORREOS	8.360	5.292	0	-100,00%
CHAT	7.169	5.946	5.637	-5,20%
PQRDS	13.002	11.528	9.495	-17,64%
LINEA 018000	9.183	8.078	6.751	-16,43%
#767	17.469	2.477	9.091	267,02%
TOTAL	55.624	33.709	31.563	-6,37%

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).

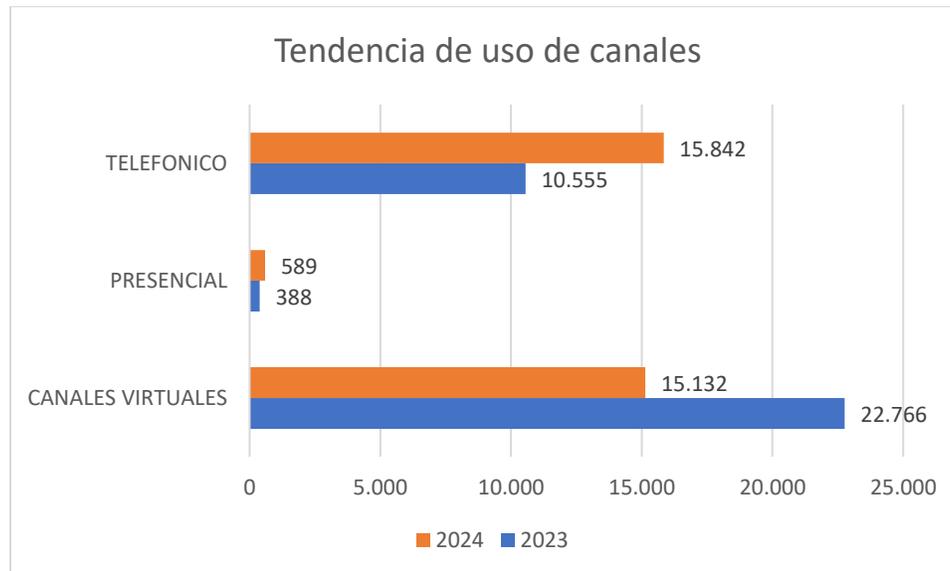


Gráfico 2

El canal telefónico representó el 40,45% del total de contactos ciudadanos en el cuarto trimestre 2024, mientras que el virtual significó el 58,18% (Gráfico 3)

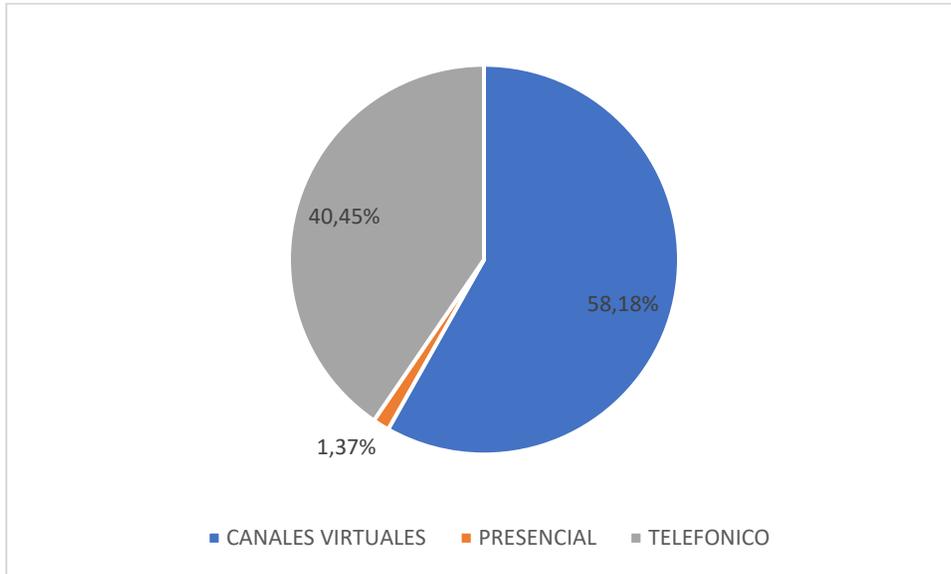


Gráfico 3

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 cuarto trimestre de 2024.