



SuperTransporte



Superintendencia de Transporte

INFORME PQRDS II SEMESTRE 2024

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS
SEGUNDO SEMESTRE 2024**

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 julio hasta el 31 de diciembre de 2024, 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 2024 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

Durante el año 2024 se recibieron un total de 47.215 radicados clasificados como PQRSD, cantidad que para el segundo semestre de 2024 cerró con 22.022 PQRSD radicadas y asignadas.

Se puede observar que, en comparación a las últimas 5 vigencias en las que se presentaba tendencia al aumento de los radicados, este año disminuyó. (Ver Gráfico1).

Se presenta una disminución del 12,59% en comparación al primer semestre del año; Realizando el comparativo en el mismo periodo del año inmediatamente anterior se tiene que de igual manera se disminuye la radicación en 11,79%.

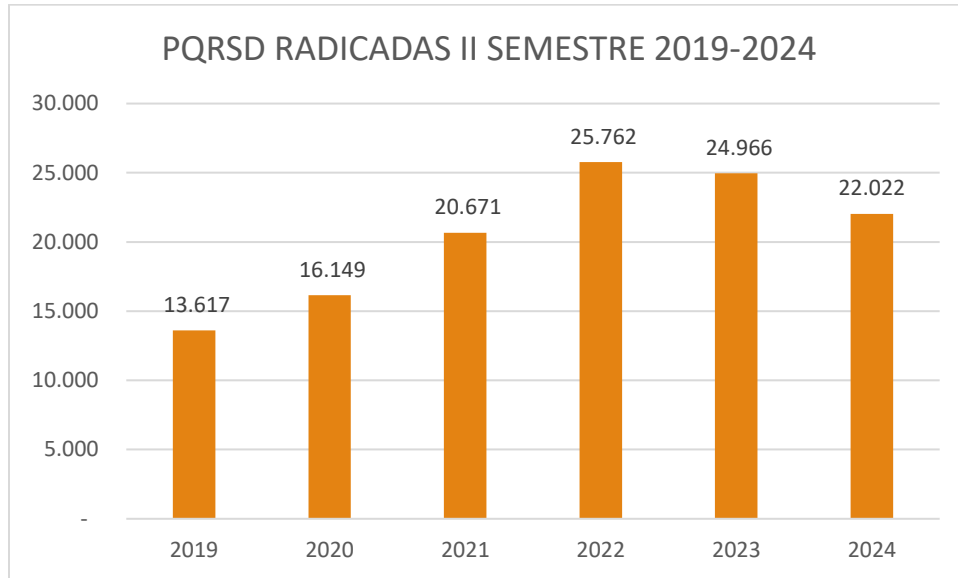


Gráfico 1. *Fuente: Archivo Atención al Ciudadano y estadísticas Orfeo

2. TIPOS DE VIGILADOS OBJETO DE LAS PQRDS

Las aerolíneas representaron el 22,39%, después aparecen los organismos de tránsito con 11,85% del total de las PQRDS 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 segundo semestre.

En este periodo las Empresas de pasajeros por carretera con el 6.65%, le siguen las Empresas de Transporte de carga con el 5.87%, las empresas de transporte especial con el 3.90% además encontramos las Autoridades de Transito están con el 2,97%, el transporte urbano y masivo con el 1,90%, y los Centros de Enseñanza Automovilística con el 1,85%, los demás tipos de vigilados tienen una representación menor al 1% cada una, entre todas generando un acumulado del 4,25%, En esta oportunidad el 3,03% de radicados no fueron clasificados en los tipos de vigilados.

Informe de PQRDS Segundo Semestre 2024

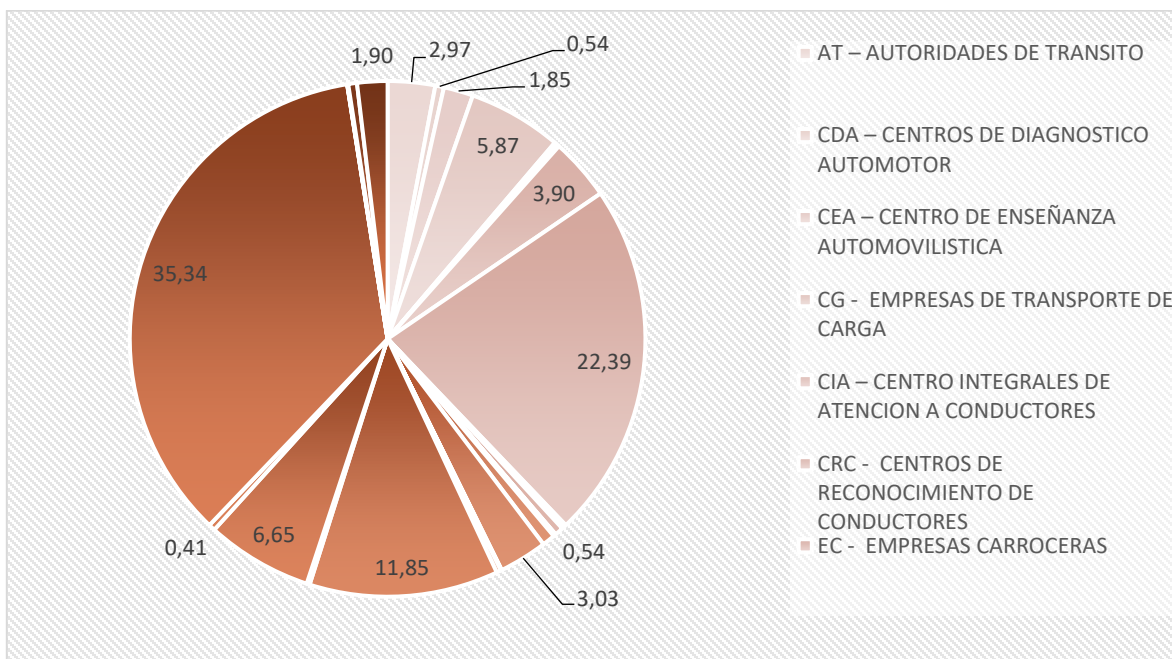


Gráfico 2. *Fuente: estadísticas Orfeo

3. DEPENDENCIAS RECEPTORAS

Las principales dependencias receptoras de las áreas misionales de la Supertransporte fueron el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (43,8%), la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte (28,8%) y la Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte Terrestre (6,1%).

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS II SEMESTRE 2024	TOTAL PQRSD	%
535 - GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	9.638	43,8%
910 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	6.348	28,8%
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	1.335	6,1%
310 - GRUPO COBRO POR JURISDICCION COACTIVA	903	4,1%
872 - GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA	614	2,8%
871 - GRUPO DE AUTORIDADES, ORGANISMOS DE TRÁNSITO Y DE APOYO AL TRÁNSITO	602	2,7%
541 - GRUPO DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RECAUDO	522	2,4%
DEMÁS DEPENDENCIAS	2.060	9,4%
TOTAL	22.022	100,00%

Tabla A. *Fuente: Reportes Sistema Orfeo

**Informe de PQRDS
Segundo Semestre 2024**

4. GESTIÓN DE PQRDS SEGUNDO SEMESTRE

La gestión de PQRDS recibidas y contestadas dentro del período fue de 50,56%.

II SEM 24	RADICADOS ENTRADA	RADICADOS SALIDA	% RESPUESTAS/TOTAL
2024	22.022	11.124	50,5%

Tabla B. Cruce de radicados de entrada y salida correspondientes al segundo sem de 2024

* Fuente: Reportes sistema Orfeo

5. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

No obstante durante el segundo semestre del año, se han desarrollado actividades tendientes a generar las respuestas a los radicados que ingresaron durante el periodo comprendido del 1 de julio a 31 de diciembre de 2024, como se puede evidenciar la mayoría de las dependencias contribuyeron con resultados en la gestión de PQRDS, el Grupo de Cobro por Jurisdicción Coactiva resolvió el 92,7% de los radicados que le fueron asignados durante el periodo analizado, entre la Dirección de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte resolvió el 87%, El Grupo de Análisis y Gestión de Recaudo resolvió el 80,3%, la Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre respondió el 76,3%, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano contestó el 23,8%, , mientras que a las demás dependencias de la Entidad dieron respuesta al 31,6%

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS II SEMESTRE 2024	TOTAL, PQRSD ASIGNADAS	%	TOTAL PQRSD RESUELTAS	%
535 - GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	9.638	43,80%	2.295	23,8%
910 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	6.348	28,80%	5.521	87,0%
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	1.335	6,10%	1.018	76,3%
310 - GRUPO COBRO POR JURISDICCION COACTIVA	903	4,10%	837	92,7%
541 - GRUPO DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RECAUDO	522	2,40%	419	80,3%
DEMÁS DEPENDENCIAS	3.276	9,40%	1034	31,6%
TOTAL	22.022	100,00%	11.124	50,5%

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 semestre de

Informe de PQRDS Segundo Semestre 2024

2024 la Supertransporte presentó un comportamiento como lo reflejan las tablas C y D.

VARIABLES A MEDIR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN*
No. de solicitudes recibidas	10.380
No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	1.603
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	25 días
No. de solicitudes en las que se negó acceso a información	n/d
Peticiones de documentos e información	1.859
Peticiones de interés general y particular	2.156
Consultas	100
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	Cantidad
DENUNCIA	7.337
PETICION	2.156
QUEJA	1.619
RECLAMO	523
SOLICITUD	10.380
FELICITACION	7
Total general	22.022

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.

Conoce los Canales de Servicio al Ciudadano

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
Commutador 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 e intranet.supertransporte.gov.co
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co

La movilidad es de todos | Mintransporte

Tabla 2

MES	CANT. RADICADO
Julio	6.073
Agosto	3.629
Septiembre	2.606
Octubre	3.244
Noviembre	3.188
Diciembre	3.282
Total	22.022

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

Hasta el 16 de agosto de 2024 la Superintendencia tenía dispuesto para la recepción y atención de comunicaciones y PQRSD los correos institucionales ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co y atencionciudadano@supertransporte.gov.co, a partir de esa fecha las radicaciones de las PQRSD dirigidas a la Entidad son realizadas a través de la pagina web en el siguiente link: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>

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

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 semestre de 2024, 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 semestre de 2024, se realizó seguimiento a la gestión del Call Center y de Atención al Ciudadano con calidad y oportunidad.
- ❖ Durante el segundo semestre de 2024, 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.

Informe de PQRDS Segundo Semestre 2024

- ❖ 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 julio seguido del mes de agosto, 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 Relacionamiento con el Ciudadano
María Alejandra Bustamante Camacho
Profesional Universitario- Grupo Relacionamiento con el Ciudadano