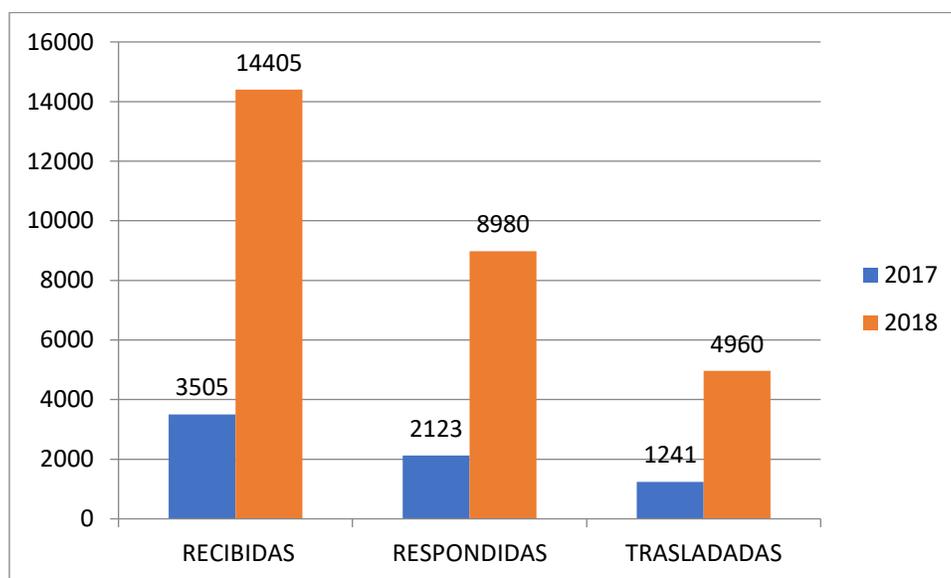


## INFORME PQRs SUPERTRANSPORTE 2017 – 2018

### 1.COMPORTAMIENTO INTERANUAL

Entre 2017 y 2018 la Supertransporte pasó de recibir 3505 a 14405 PQRs utilizando el sistema VIGIA, módulo PQR. Este crecimiento implicó un salto de 311%, tiene que ver que desde finales de 2017 la Entidad está recibiendo PQRs por los diferentes canales no presenciales (via web y correo electrónico) además de la ventanilla presencial de radicación.

### COMPARATIVO 2017-2018 PQRs EN SUPERTRANSPORTE

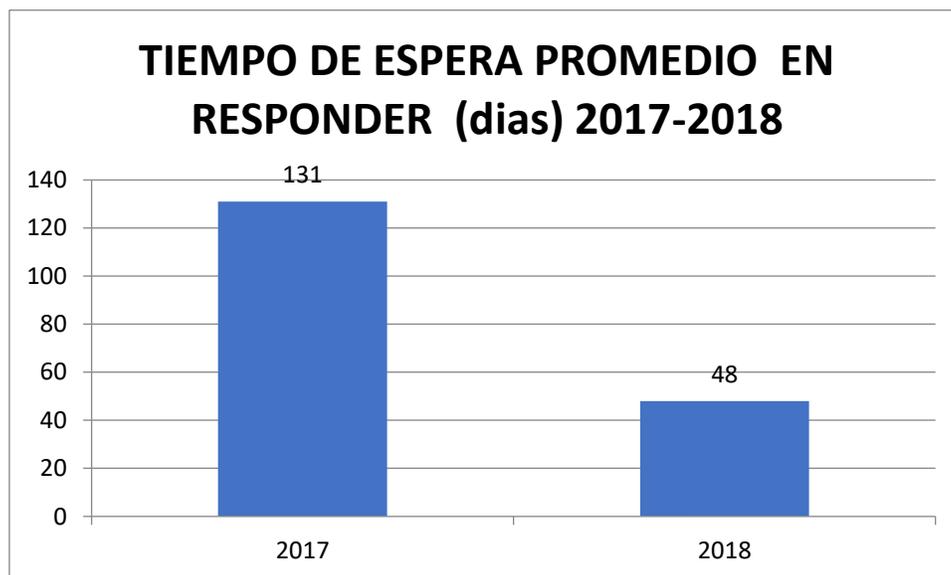


Fuente: vigia\_pqr\_detallado.xlsx del BI

En el consolidado de los dos años aparecen las cifras de las PQRs respondidas y las trasladadas a otras entidades además de las recibidas como lo muestra el gráfico 1. Se observa en todos los casos que el dato de 2018 fue superior 4 veces al de 2017.

## 2. TIEMPOS DE RESPUESTA

Comparando los dos últimos años el tiempo promedio de respuesta de 2018 bajó a un poco más de la tercera parte del de 2017, al pasar de 131 a 48 días.



Fuente: vigia\_pqr\_detallado.xlsx del BI

Si bien los tiempos reportados están lejos de lo que se estipula para el derecho de petición (15 días) es evidente la mejoría en 2018 respecto al año anterior en la medida en que la herramienta Vigia-PQR se empezó a utilizar en toda la Entidad.

## 3. SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Revisadas las posibilidades de generar reportes de la base de datos de Vigia-PQR se evidenció que no existe un campo de información para contabilizar las PQRs a las que se les negó información.



#### 4. INFORMACIÓN MES A MES

Tabla 1

PQR'S 2017				
MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	RADICADOS DE SALIDA	TRASLADADAS	PROMEDIO DE DIAS EN RESPONDER
Ene	207	4	3	203
Feb	88	9	5	211
Mar	124	38	21	332
May	156	86	40	268
jun	167	47	20	180
jul	177	40	6	247
ago	229	102	65	176
sept	266	159	106	154
oct	291	219	155	153
nov	336	269	167	140
dic	1464	1150	653	94
Total general	3505	2123	1241	131

Tabla 2

PQR'S 2018				
MES	SOLICITUDES RECIBIDAS	RADICADOS DESALIDA	TRASLADADAS	PROMEDIO DE DIAS EN RESPONDER
ene	2179	1632	875	88
feb	1167	949	550	70
mar	1267	1006	526	59
abr	1410	1049	563	52
may	1335	1028	515	37
jun	1213	963	552	33
jul	1083	862	493	21
ago	1338	987	606	15
sept	859	397	277	13
oct	1152	76	1	16
nov	924	28	2	14
dic	478	3	0	6
Total general	14405	8980	4960	48

