

CONSOLIDADO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRDS PRIMER SEMESTRE DE 2019

1. Al finalizar junio de 2019 la Superintendencia de Transporte había recibido 50774 requerimientos ciudadanos con un crecimiento de 331% respecto al primer semestre de 2018. La sustancial variación se debió a la nueva metodología de reporte de contactos telefónicos del nuevo operador del Call Center (desde noviembre de 2018) y también a la reestructuración de la Entidad, que a partir de 2018 incorporó la Delegatura de Protección al Usuario. Con la nueva estructura, que involucra la protección al usuario del servicio de transporte, se ha visto impactada la atención telefónica, especialmente la campaña **cómo conduzco?** de la Superintendencia de Transporte.

Mes	Presenciales	Telefónicas	Correo	Estados de Cuenta	PQRS Radicadas	Total mes
Enero	584	2585	641	98	1064	4972
Febrero	603	2458	556	97	851	4565
Marzo	582	2568	743	94	1074	5061
Abril	547	4081	853	75	1154	6710
Mayo	785	12394	752	75	1425	15431
Junio	640	11097	650	86	1562	14035
	3741	35183	4195	525	7130	50774

Tabla 1

2. ATENCIÓN PRESENCIAL

A pesar de lo anterior la atención presencial decreció 12.5% al compararla con el consolidado del primer semestre de 2018, y en el comparativo interanual hubo una variación ostensible en la participación por categorías, o motivos de visita de los ciudadanos, pasando a ser más importantes la retención de vehículos que otras categorías.

	2018	2019
Consulta y orientación	46.4%	51.9%
Estados de cuenta	12.23%	18.42%
Solicitud copias	10.23%	7.18%
Inmovilizaciones	6.58%	17.88%

Tabla 2

En efecto, de un año a otro se pasó de atender 277 a 558 casos de inmovilización de vehículos, pero disminuyeron las solicitudes de copias de 434 a 224.

A su vez la atención presencial se ha caracterizado porque todos los casos quedan cerrados, aunque las PQRDS, las inmovilizaciones y otros trámites sigan resolviéndose dentro de la Entidad.

3. TELEFÓNICO

El canal telefónico explicó el crecimiento en la atención de requerimientos ciudadanos tanto por la nueva metodología para reportarlo como por la nueva estructura de la Entidad, que sumó la Delegatura de Protección al Usuario a las delegadas ya existentes: de Puertos, Concesiones e Infraestructura y Tránsito y Transporte. Sin duda con este cambio se amplió el universo de ciudadanos que contactan a la Entidad y en forma proporcional la atención telefónica. En enero se atendieron 7624 llamadas de la campaña Cómo conduzco? y en junio 8480. En situaciones de alta concurrencia de ciudadanos por la línea 018000 los indicadores de servicio, atención y abandono mostraron una baja como en los meses de abril y mayo que se detalla enseguida:

Línea 018000

MES	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO
Enero	94.74%	98.80%	1.20%
Febrero	88.65%	96.54%	3.46%
Marzo	90.62%	97.57%	2.43%
Abril	74.67%	93.6%	6.37%
Mayo	45.69%	79.15%	20.85%
Junio	83.85%	96.04%	3.96%

Tabla 3

Pero en enero, febrero, marzo y junio los indicadores de servicio estuvieron dentro de los umbrales aceptables:

Nivel de Servicio: porcentaje de llamadas contestadas antes de 40 seg

Nivel de Atención :porcentaje de llamadas atendidas

Nivel de Abandono: porcentaje de llamadas abandonadas antes de ser atendidas.

Los indicadores mencionados oscilaron entre estas dos tendencias según el número de interacciones o ciudadanos atendidos telefónicamente.

4.CORREO

En el primer semestre de 2019 fueron atendidos más del 98% de los correos y en todos los casos se dio respuesta a los que quedaron represados de meses anteriores. La tendencia del semestre fue enviar a la ventanilla única de radicación el 35% , devolver a los ciudadanos un 25% -ya fuera porque no son PQRDS debidamente estructuradas o porque la información está a la mano –y correr traslado a otras entidades un 15% de solicitudes que no son competencia de la Entidad . los demás correos fueron considerados improcedentes.

Entre el primer semestre de 2018y el mismo período de 2019 hubo un decrecimiento de 19% en el número de correos atendidos.

5.PQRDS

En el primer semestre de 2019 se radicaron 7130 PQRDS en la Superintendencia de Transporte , 14.7% menos que en el mismo período de 2018.

Además del menor volumen de radicados , hubo un ritmo decreciente en las respuestas puesto que las PQRDS continuaban asignadas o reasignadas en un 78% entre enero y junio, mientras que en el mismo período de 2018 se habían gestionado (cerrado,trasladado o resuelto por el responsable) en su totalidad. (Tablas 4 y 5).

RIMER SEMESTRE DE 2019
PQRDS POR ESTADO

Etiquetas de fila							Total	
	ene	feb	mar	abr	may	jun	general	%
ASIGNADA	251	445	599	685	896	1272	4148	58.2
CERRADO	16	36	86	40	39	10	227	3.2
DEVUELTA	216	3	1	3		4	227	3.2
PENDIENTE DE ASIGNACION						99	99	1.4
REASIGNADA	362	193	171	191	375	125	1417	19.9
REGISTRADO						26	26	0.4
RESUELTA RESPONSABLE					5	23	28	0.4
RESUELTA RESPONSABLE ORFEO	217	174	217	235	110	3	956	13.4
TRASLADO EN PROCESO	2						2	0.03
Total general	1064	851	1074	1154	1425	1562	7130	100

Tabla 4

**PRIMER SEMESTRE 2018
PQRDS POR ESTADO**

	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general	%
CERRADO	1002	490	590	670	626	462	3840	45.9
RESUELTA RESPONSABLE ORFEO	253	114	127	140	159	159	952	11.4
TRASLADADA	800	511	503	549	451	488	3302	39.5
TRASLADO EN PROCESO	53	20	6	5	59	54	197	2.4
TRASLADO EN REVISIÓN	19	19	17	9	4		68	0.8
Total general	2127	1154	1243	1373	1299	1163	8359	100

Tabla 5

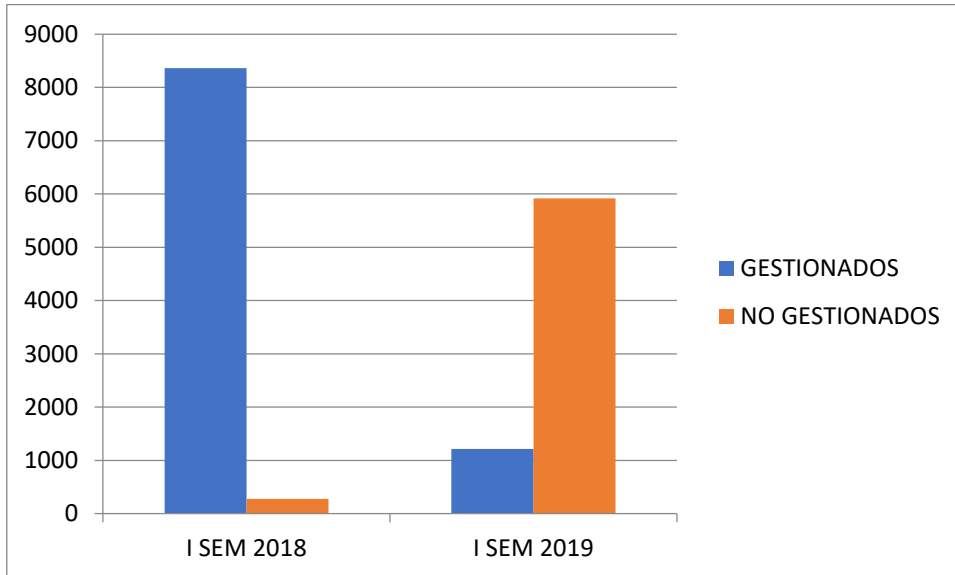


Gráfico 1

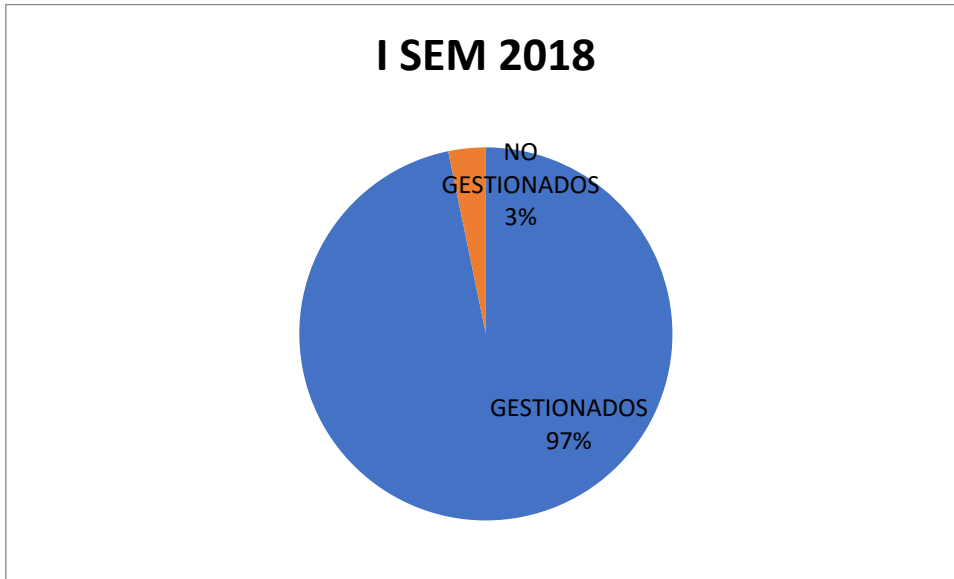


Gráfico 2

6. PARTICIPACIÓN POR DELEGATURAS

Puesto que la Delegatura de Protección al Usuario fue creada a partir de noviembre de 2018 no se pueden hacer comparaciones de los dos años, pero al finalizar el primer semestre de 2019 se observa la participación de 27% de Protección al Usuario en las PQRDS radicadas.

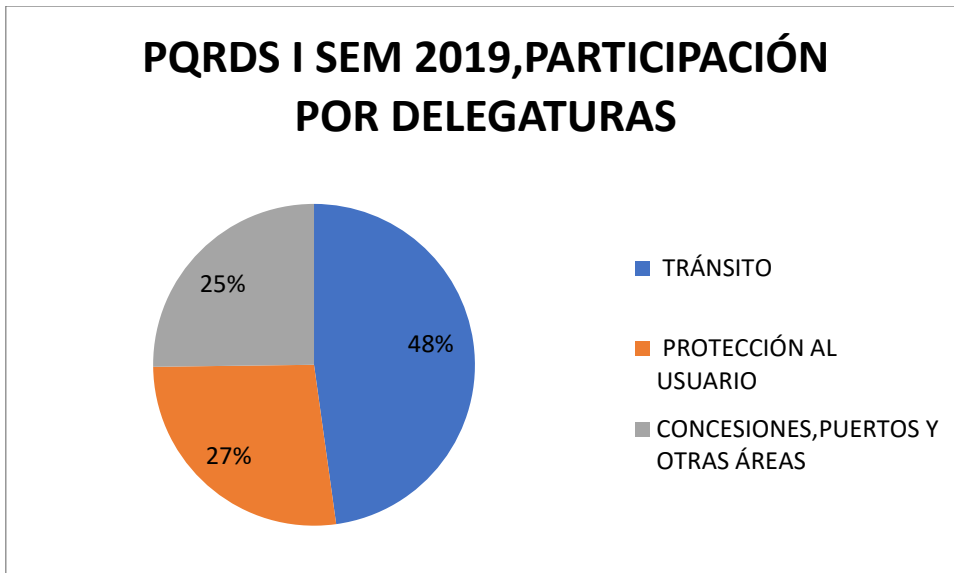


Gráfico 3

7.RADICADOS POR TIPO DE DOCUMENTO

Las Peticiones y Quejas fueron el 73.3% del total de las PQRDS ingresadas en el período (Tabla 5). En el caso de las peticiones, los asuntos más frecuentes fueron las solicitudes para exoneración de comparendos dirigidos a Organismos de Tránsito en todo el país, con copia a la Delegada de Transporte, dados los problemas aún no resueltos con las fotomultas, y en el entendido de que la Superintendencia de Transporte vigila a los Organismos de Tránsito. Las fotomultas, con una fuerte afectación para los infractores, incluyendo una (presunta) notificación indebida por parte de los Organismos de Tránsito, embargos e inflexibilidad para retirar la información de comparendos de las bases de datos del SIMIT y el RUNT, conforman el grueso de los derechos de petición recibidos.

En las quejas los asuntos más frecuentes estuvieron relacionados con cualquier aumento de tarifas, considerado abusivo en la mayoría de los casos, o una mala prestación del servicio de transporte. También fueron incluidos los malos procedimientos observados en los comparendos de movilidad, es decir que las multas son uno de los ejes articuladores más frecuentes de las PQRDS que radican los ciudadanos.

Tabla 6

PRIMER SEMESTRE 2019								
TIPO DE PQRDS RADICADAS EN TODA LA ENTIDAD								
Etiquetas de fila							Total	%
	ene	feb	mar	abr	may	jun	general	
DENUNCIA	167	86	105	154	133	167	812	11.4
FELICITACION		1		1			2	0.0
PETICION	398	373	521	514	695	506	3007	42.2
QUEJA	302	257	317	334	411	599	2220	31.1
RECLAMO	83	56	55	75	102	157	528	7.4
SOLICITUD	114	78	76	76	84	133	561	7.9
Total general	1064	851	1074	1154	1425	1562	7130	100

8. PQRDS RADICADAS EN LA DELEGATURA DE TRÁNSITO

Las peticiones y quejas dirigidas a la Delegatura de Protección al Usuario Al observar el tipo de documentos allegados a la Delegatura de Protección al Usuario se deja ver la molestia de los ciudadanos por la mala prestación del servicio de transporte, el incumplimiento de condiciones pactadas y el reclamo por la devolución del dinero o de objetos extraviados, como las situaciones que más se repitieron.

Antes las PQRDS ocasionadas por el uso del transporte terrestre, fluvial, aéreo, etc, eran atendidas por las diferentes Superintendencias Delegadas, en la actualidad las reclamaciones de ciudadanos como usuarios del servicio de transporte, independientemente del modo, son atendidas por la Delegatura de Protección al Usuario, a raíz de la reestructuración de la Entidad. De este modo durante el semestre, luego de tipificar los asuntos, el comportamiento de las PQRDS fue así:

DELEGATURA DE PROTECCIÓN AL USUARIO PQRDS I SEMESTRE 2019		
TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL	%
QUEJA	868	45.61
RECLAMO	300	15.76
PETICION	277	14.56
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	139	7.30
SERVICIOS AÉREOS	135	7.09
INTERVENCIÓN DE UNA AUTORIDAD O FUNCIONARIO	105	5.52
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	36	1.89
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	17	0.89
INTERPONER RECURSOS	9	0.47
FORMULAR CONSULTA	8	0.42
ORIENTACION Y/O CONSULTA	8	0.42
RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA	1	0.05
TOTAL	1903	100

Tabla 7



Portal web: www.supertransporte.gov.co
Oficina Administrativa: Calle 83 No. 9A-45, Bogotá D.C.
PBX: 352 67 00
Correspondencia: Calle 37 No. 28B-21, Bogotá D.C.
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915815

Supertransporte