

PQRDS SEGUNDO SEMESTRE 2019

Las PQRDS que recibió la Superintendencia de Transporte en el segundo semestre de 2019 fueron más del doble de las recibidas en el mismo período de 2018, al pasar de 6262 a 13601: es decir un crecimiento de 117%.

El mayor volumen del período no estuvo acompañado por una mejor gestión porque las PQRDS con trámite fueron el 32,5%, mientras que en el segundo semestre de 2018 fueron el 90,32%.

1. TOTAL PQRDS RADICADAS (2° Semestre)

Mes	Tot radicados
jul	2090
ago	2182
sep	1860
oct	2208
nov	2279
dic	2982
Total general	13601

2. PQRDS POR TIPO DE DOCUMENTO (2° Semestre)

TIPO DOCUMENTAL	TOT RADICADOS	%
ALCANCE	66	0,49%
CONSULTA	172	1,26%
COPIA	392	2,88%
DENUNCIA	1160	8,53%
DESCARGOS	1	0,01%
DUPLICADO	*670	4,93%
ENTREGA INFORMES	16	0,12%
FELICITACIONES	1	0,01%
PETICION	3322	24,42%
PETICIÓN ENTRE	13	0,10%
PRUEBA	1	0,01%
QUEJA	6250	45,95%
RECLAMO	110	0,81%
RECURSO	4	0,03%
RESPUESTA	21	0,15%
REVOCATORIA	8	0,06%
SOLICITUD	433	3,18%
SOLICITUD DE INFORMACION	961	7,07%
Total general	13601	100,00%

Como se indicó anteriormente, la gestión de las PQRDS en el segundo semestre de 2019 presentó un crecimiento de 117% en el número de radicados respecto al mismo período de 2018, tanto que un indicador diciente de la actividad fue la presencia de radicados duplicados, que fueron el 4,93% del total (670).

3. GESTIÓN

Resultado	Total	%
CON TRAMITE	4423	32,52%
SIN TRAMITE	9178	67,48%
Total general	13601	100,00%

3.1. ESTADO ACTUAL

ESTADO DE LAS PQRDS AL TERMINAR EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019		
CON TRAMITE	4423	32,52%
AMPLIAR INFORMACION	12	0,09%
ASIGNADA	1730	12,72%
CERRADO	1219	8,96%
REASIGNADA	8	0,06%
RESUELTA RESPONSABLE	541	3,98%
RESUELTA RESPONSABLE	913	6,71%
SIN TRAMITE	9178	67,48%
AMPLIAR INFORMACION	77	0,57%
ASIGNADA	6898	50,72%
DEVUELTA	745	5,48%
NO CONFORMIDAD	3	0,02%
REASIGNADA	1455	10,70%
Total general	13601	100,00%

El cambio en la estructura de la entidad, que creó la Delegatura para la Protección al Usuario desde diciembre de 2018, tuvo influencia directa en el crecimiento de las PQRDS. De hecho, el rubro de quejas por el servicio que prestan las aerolíneas (potenciado por la llegada de nuevas aerolíneas de bajo costo al país y el aumento de viajeros) tuvo un incremento notable en el segundo semestre de 2019.

3.2. GESTIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO

Tipo de Documento	RADICADOS			
	CON TRAMITE	SIN TRAMITE	CON TRAMITE	SIN TRAMITE
ALCANCE	9	57	0,07%	0,42%
CONSULTA	59	113	0,43%	0,83%
COPIA	41	351	0,30%	2,58%
DENUNCIA	201	959	1,48%	7,05%
DESCARGOS		1	0,00%	0,01%
DUPLICADO	243	427	1,79%	3,14%
ENTREGA INFORMES	3	13	0,02%	0,10%
FELICITACIONES	1		0,01%	0,00%
PETICION	945	2377	6,95%	17,48%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	4	9	0,03%	0,07%
PRUEBA	1		0,01%	0,00%
QUEJA	1797	4453	13,21%	32,74%
RECLAMO	31	79	0,23%	0,58%
RECURSO	2	2	0,01%	0,01%
RESPUESTA	1	20	0,01%	0,15%
REVOCATORIA		8	0,00%	0,06%
SOLICITUD	225	208	1,65%	1,53%
SOLICITUD DE INFORMACION	860	101	6,32%	0,74%
Total general	4423	9178	32,52%	67,48%

En el período, las quejas representaron el mayor número de radicados (45.95 %), así mismo, fue la clasificación que más trámite recibió con el 13.21% del total; las peticiones representaron el 24.43% con un trámite del 6.95% y las solicitudes de información figuraron con el 7% de los radicados y con el 6.32% de trámite. En el caso de las quejas, las que tuvieron trámite fueron el 29% de las recibidas y una proporción similar fue para las peticiones. En cambio en las solicitudes de información la tendencia fue inversa porque las que tuvieron trámite fueron el 90% del total de las recibidas.

El resultado neto es que las solicitudes de información fueron los documentos que tuvieron mejor gestión con 9 tramitados de cada 10 recibidos. Lo contrario sucedió con las denuncias con 1,7 radicados tramitados de cada 10 recibidos.

3.3. GESTIÓN POR TIEMPO DE RESPUESTA Y TIPO DE DOCUMENTO

PROMEDIO DE DIAS EN RESPONDER PARA PQRDS QUE TUVIERON RADICADO DE SALIDA							
MES	DENUNCI A	FELICITACI ON	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITU D	Promedio general
jul	40		22	36	77	12	18
ago	13		12	13	30	15	14
sep	7		11	11	23	12	12
oct	40		7	22	3	7	7
nov	10		10	11	18	14	13
dic			10	14		10	10
Promedio general	19		13	19	23	11	12

De acuerdo a esta tabla informativa, el tipo de documento con el tiempo de respuesta más ágil fue la solicitud de información, con 11 días en promedio durante el segundo semestre de 2019; mientras que el más lento correspondió a los reclamos, con 23 días para reponder. Se debe advertir que esta estadística se obtuvo con los radicados que tenían respuesta hasta el momento (fin de año). Los que no han sido respondidos y acumulan tiempo desde la fecha de radicación son objeto de otra medición.

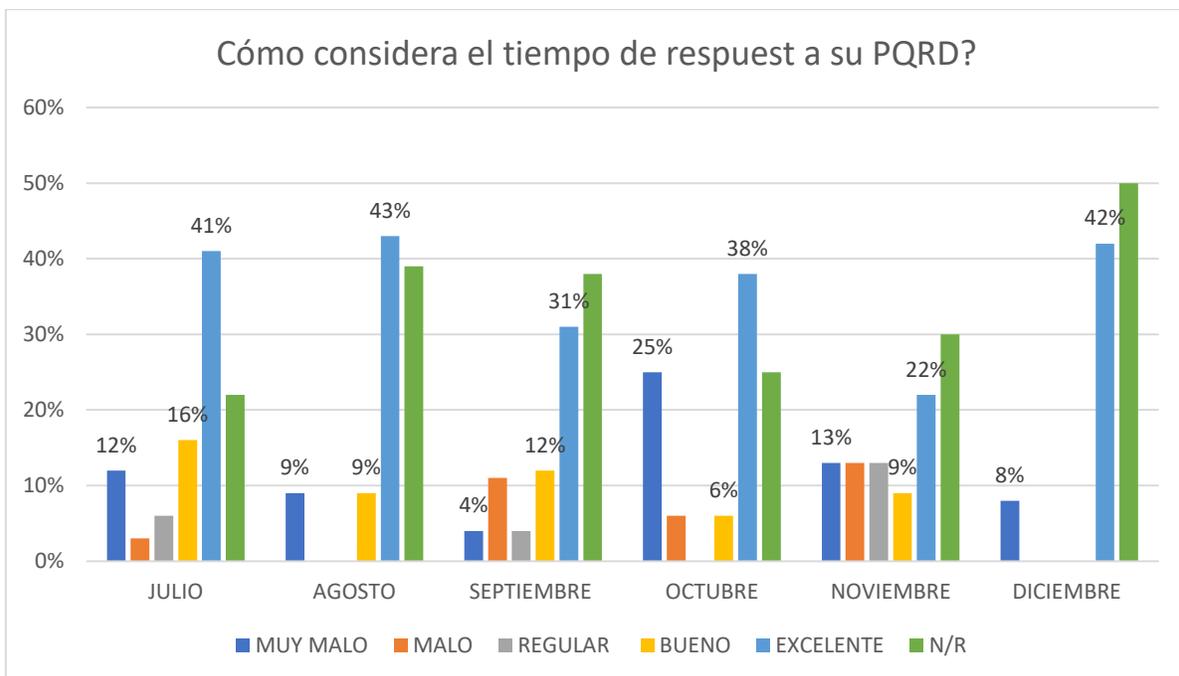
3.4. ASUNTOS

Los asuntos más frecuentes para quejarse de las aerolíneas fueron por: demoras, interrupción, anticipación o cancelación de vuelos (y los gastos adicionales que esto acarrea), cobro de pasajes y no prestación del servicio sin ninguna restitución de dinero, abusos en las tarifas, publicidad engañosa, pérdida de equipaje y otros conexos, siendo de todos los anteriores, la restitución del dinero el asunto que generó más insistencia. No obstante, la Superintendencia de Transporte ha explicado a la ciudadanía que no tiene la potestad para obligar a las aerolíneas a devolver el dinero, debido a que no ejerce funciones jurisdiccionales y ha aclarado que sus funciones son administrativas, enfocadas a la supervisión y a la protección a los usuarios para el fortalecimiento del sector transporte.

En las quejas relacionadas con transporte terrestre se presentaron asuntos similares, pero el más frecuente fue la mención del mal trato de los operarios, la mala prestación del servicio y la pérdida de equipaje. Hubo una insistencia idéntica a la de las quejas contra aerolíneas por la restitución de dinero. El otro motivo frecuente de queja relacionado con el transporte terrestre, se concentró en las prácticas abusivas de las empresas de transporte especial con sus vinculados.

4. PERCEPCIÓN CIUDADANA

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte practicó encuestas de percepción/satisfacción a los ciudadanos en el punto de contacto presencial durante todo el 2019. En el período julio – diciembre a la pregunta: **cómo considera el tiempo de respuesta a su PQRD?**, los ciudadanos contestaron favorablemente, con una satisfacción entre 31% y 42 % en el período, tal como lo muestra la siguiente gráfica:



@Supertransporte