



Superintendencia de Transporte
INFORME PQRDS
1^{ER} SEMESTRE 2020



La movilidad
es de todos

Mintransporte

1. GENERALIDADES

En el primer semestre de 2020 se radicaron 14718 PQRDS en la Superintendencia de Transporte con un crecimiento de 106% respecto al mismo período del año anterior.

Aunque en el período el hecho más relevante es la suspensión parcial o total del transporte, junto con la entrada en bancarrota de las principales aerolíneas, y los problemas financieros del resto de los prestadores del servicio, la falta de movilidad y los servicios de transporte no prestados han hecho que aumenten las PQRDS con destino a la Supertransporte.

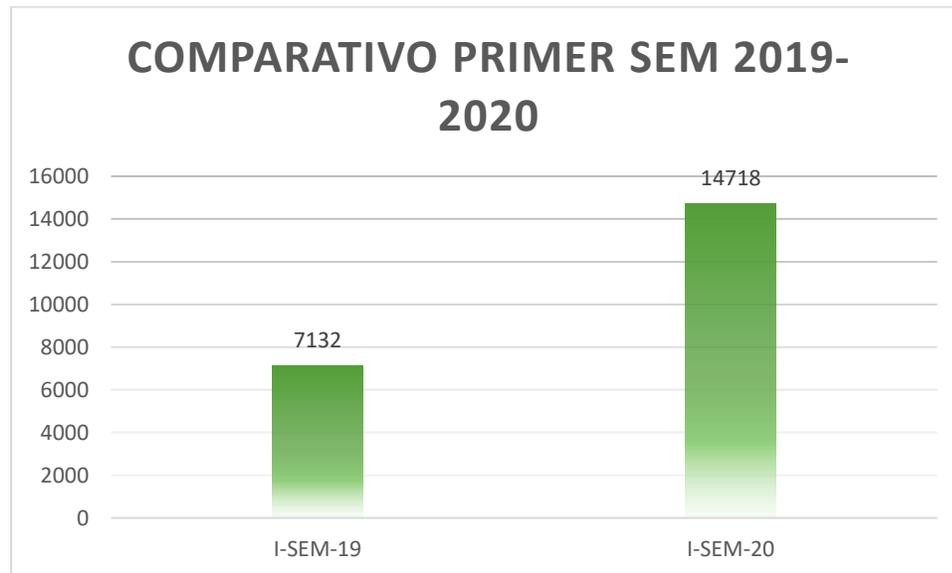


Gráfico 1.

2. PRINCIPALES HITOS

La tendencia del semestre, marcada por la pandemia del COVID-19 y la desaceleración de la economía, tiene incidencia en todos los actores del servicio de transporte, desde los usuarios hasta los dueños de empresas, pasando por los propietarios de vehículos y empleados.

La incertidumbre generada entre el riesgo de la pandemia y la debacle económica contribuyó a un aumento de las peticiones y quejas de todos los actores del transporte.

En el asunto de las peticiones, quejas, denuncias o solicitudes aparecieron frases como: “solicitud de renovación de permiso vehículos exceptuados pico y placa”; “¿Qué hago si no puedo regresar a Colombia?- CORREO ELECTRONICO 18/03/2020- GD #4”; “Abuso en tarifas de transporte intermunicipal e Incumplimiento de normativas del COVID”; “Abuso de mi derecho a escoger la opción que más me conviene entre bono y reembolso del dinero”; “Abusos al consumidor por el coronavirus - radicador:GD6”, etc.

También aparecen peticiones, quejas y reclamos de los dueños de vehículos de empresas de transporte especial, a quienes las empresas siguieron haciéndoles los cobros estipulados en el contrato de vinculación (rodamiento, tarjeta de operación y otros) a pesar de que la actividad está paralizada.

El cambio que implicó la “nueva normalidad” se reflejó en el movimiento de los principales receptores de PQRDS de la entidad. Fue así como la Dirección de Investigaciones de la Delegatura para la Protección de Usuarios pasó de recibir 1673 a 4893 PQRDS entre el primer semestre del 2019 y el primer semestre del 2020, es decir que el volumen se triplicó en ese período.

Esta tendencia sucedió de forma más pronunciada con el Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa, que pasó de recibir 340 a 2735, con un crecimiento de 704%, en el período analizado; e igualmente con el Grupo de Atención al Ciudadano que tuvo un crecimiento de 405%, al pasar de 693 a 3501 PQRDS.

En contraste, la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre tuvo una leve disminución de 4.8% (de 1841 a 1756) en las PQRDS recepcionadas, lo cual refleja que si bien, ante la parálisis del sector continuaron las investigaciones de infracciones al transporte, tuvieron más peso para la entidad las quejas de los consumidores del servicio ante los cambios abruptos en la prestación.

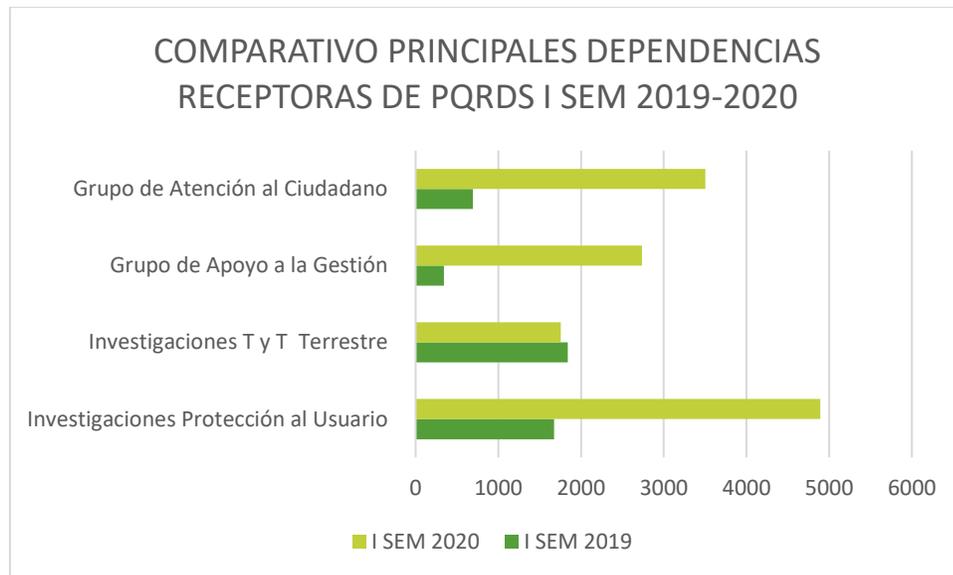


Gráfico 2. Dependencias que reúnen más del 80% de las PQRDS de la Supertransporte

3. GESTIÓN

La Superintendencia de Transporte gestionó en un 39% las PQRDS que recibió en el primer semestre de 2020, con una disminución de casi 16 puntos porcentuales respecto al primer semestre de 2019 cuando gestionó el 55.6%.

Se tiene como indicador de gestión la suma de las PQRDS que tuvieron respuesta y las que quedaron definitivamente cerradas comparadas con las que siguieron asignadas o reasignadas, o fueron devueltas, al final del período.

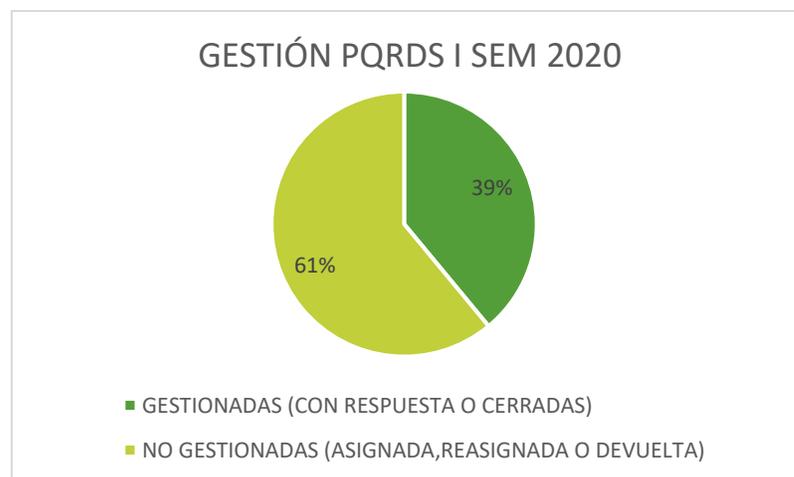


Gráfico 3.

ESTADO PQRDS I SEM 2020	TOTAL	%
2020	14718	100,00%
ASIGNADA	7581	51,51%
CERRADO	2940	19,98%
DEVUELTA	23	0,16%
REASIGNADA	1267	8,61%
RESUELTA RESPONSABLE ORFEO	2907	19,75%
Total general	14718	100,00%

Tabla 1. Fuente: vigia_pqr_detallado del BI actualizado al 2 de julio de 2020

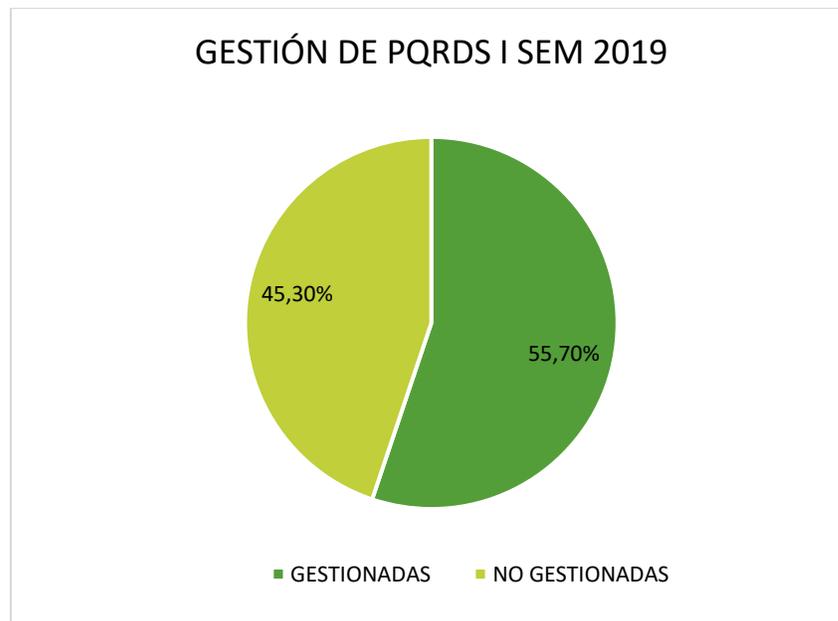


Gráfico 4.

ESTADO PQRDS I SEM 2019	TOTAL	%
2019	7132	100,00%
ASIGNADA	2409	33,78%
CERRADO	735	10,31%
DEVUELTA	117	1,64%
REASIGNADA	633	8,88%
RESUELTA RESPONSABLE ORFEO	3236	45,37%
TRASLADO EN PROCESO	2	0,03%
Total general	7132	100,00%

Tabla 2

Se observa al comparar los dos períodos que hubo mayor gestión en el primer semestre de 2019 con menor volumen de PQRDS recibidas, al contrario de lo sucedido en el primer semestre de 2020, en el que hubo mayor volumen y que dejó una menor gestión. Lo anterior obedece a que el recurso humano que tiene la entidad no es suficiente para atender la cantidad de PQRDS que recibe la Supertransporte, lo cual implícitamente implica incumplimiento en los tiempos de respuestas de estas.

4. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

No obstante los datos globales, en la gestión por dependencias del primer semestre se puede ver el mejor desempeño de los grupos de Apoyo a la Gestión Administrativa y de Atención al Ciudadano, que sumados tenían el 42.37% de las PQRDS de la Supertransporte, y cuyo porcentaje de PQRDS con respuesta o cerradas fue superior al logro de la Supertransporte en conjunto (39%).

En efecto, el Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa hizo gestión sobre el 98% de los radicados recibidos y el Grupo de Atención al Ciudadano gestionó el 64.9%, tomando como referencia la información de la Tabla 4, en la cual se detalla el estado de las PQRDS de las 4 dependencias que acaparan más del 80% de los radicados recibidos por la Supertransporte.

PRDS POR DEPENDENCIA I SEM 2020	TOTAL	%
2020	14718	100,00%
0 - Superintendente de Transporte	1	0,01%
100 - Despacho Superintendente de Transporte	15	0,10%
110 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	6	0,04%
200 - Oficina de Control Interno	1	0,01%
300 - Oficina Jurídica	534	3,63%
310 - Grupo de Cobro por Jurisdicción Coactiva	59	0,40%
330 - Grupo de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte	1	0,01%
400 - Oficina de Planeación	3	0,02%
500 - Secretaría General	2	0,01%
502 - Grupo de Talento Humano	14	0,10%
510 - Grupo Control Interno Disciplinario	5	0,03%
530 - Dirección Administrativa	4	0,03%
531 - Grupo de Atención al ciudadano	3501	23,79%
532 - Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	2735	18,58%
540 - Dirección Financiera	116	0,79%
600 - Superintendencia Delegada de Puertos	2	0,01%
630 - Dirección de Promoción y Prevención en Puertos	159	1,08%
640 - Dirección de Investigaciones de Puertos	7	0,05%
700 - Superintendencia Delegada Concesiones e Infraestructuras	86	0,58%
730 - Dirección de Promoción y Prevención en Concesiones e Infraestructura	8	0,05%
740 - Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura	88	0,60%
800 - Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre	46	0,31%
810 - Grupo de Investigaciones a Informes de Infracciones de Transporte - IUIT	37	0,25%
860 - Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre	400	2,72%
870 - Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre	1756	11,93%
900 - Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	1	0,01%
901 - Grupo de Promoción y Prevención Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	170	1,16%
910 - Dirección de Investigaciones Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	4893	33,25%
(en blanco)	68	0,46%
Total general	14718	100,00%

Tabla 3.

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS						
ESTADO DE LAS PQRDS	ASIGNADA	CERRADO	DEVUELTA	REASIGNAD	RESUELTA	Total general
I SEMESTRE 2020	7448	2690	18	417	2312	12885
Atención al ciudadano	1075	33		151	2242	3501
Apoyo a la Gestión	33	2657	2	11	32	2735
Investigaciones de T y T Terrestre	1499		16	216	25	1756
Investigaciones Protección de Usuarios	4841			39	13	4893
Total general	7448	2690	18	417	2312	12885

Tabla 4

En este punto se debe observar que durante los días de pandemia en los que la atención de PQRDS ha sido por medios virtuales la Superintendencia no ha dejado de dar respuesta a los ciudadanos y en el caso particular de las respuestas que implicaron traslados a los Organismos de Tránsitos u otros entes del Estado, los ciudadanos fueron informados por correo de tal traslado. Al mismo tiempo las respuestas directas a los ciudadanos fueron enviadas a sus correos siguiendo los protocolos de gestión documental.

5. PQRDS POR TIPO DE DOCUMENTO.

Al igual que en períodos anteriores las peticiones y quejas tuvieron el mayor peso porcentual (58%) y se contabilizaron 6 felicitaciones (Tabla 5)

TIPOS DE DOCUMENTO	TOTAL	%
I SEMESTRE 2020	14718	100,00%
DENUNCIA	1270	8,63%
FELICITACION	6	0,04%
PETICION	4901	33,30%
QUEJA	3662	24,88%
RECLAMO	1233	8,38%
SOLICITUD	3646	24,77%
Total general	14718	100,00%

Tabla 5

No obstante fueron las solicitudes de información las que mejor fueron gestionadas con el 74,2% que fueron respondidas o cerradas, mientras que los derechos de petición lo fueron en un 42%.

6. INDICADORES DE TIEMPOS DE RESPUESTA Y ATENCION A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De acuerdo a los requerimientos de la Ley 1712 de 2014 y su Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública-ITA, el primer semestre de 2020 en la Supertransporte se comportó como reflejan las tablas 6 y 7.

VARIABLES A MEDIR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
No. de solicitudes recibidas	3646
No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	*1699
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	44 días
No. de solicitudes en las que se negó acceso a	n/d
Peticiones de documentos e información	n/d
Peticiones de interés general y particular	4846
Consultas	244
Peticiones entre autoridades	n/d
Informes a Congresistas	8
No de solicitudes sin entregar la información solicitada	3248
No de solicitudes sin entregar la información solicitada por inexistencia de la misma	n/d
*Incluye todos los traslados a Organismos de Tránsito	

Tabla 6. Variables generales

VARIABLE A MEDIR	N° SOLICITUDES RECIBIDAS	TIEMPO RESPUESTA (DIAS EN PROMEDIO)
PETICIONES	4901	77
QUEJAS	3662	104
RECLAMOS	1233	100
DENUNCIAS	1270	92
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3646	44
TOTALES	14712	83,4

Tabla 7. Variables a medir solicitudes de acceso a la información