



Superintendencia de Transporte

# INFORME PQRDS 2° SEMESTRE 2020



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2020

La Superintendencia de Transporte a través del Grupo de Atención al 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 2020, 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 Atención al Ciudadano dependiente de la Dirección Administrativa de la Secretaría General durante el segundo semestre de 2020 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 y aquella registrada en el sistema Vigía (Herramienta vigia\_pqr\_detallado.xlsx del BI), la cual apoya la gestión y trazabilidad de los requerimientos presentados a la entidad durante el semestre.

### 1. CANALES DE RECEPCION Y ATENCION

La Superintendencia de Transporte a través del Grupo de Atención al 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.



**Ministerio de Transporte**

**SuperTransporte**

**Canales de Servicio al Ciudadano**

**Esrito** → Correo Postal, Correo electrónico, Formulario electrónico en Portal Web

**Presencial** → Centro Integral de Atención Ciudadano CIAC - Calle 37 # 28 B – 21 B. La Soledad  
Grupo Apoyo a la Gestión Administrativa – Ventanilla única de radicación  
Grupo Atención al Ciudadano - Atención personalizada al usuario

**Telefónico** → Call center, Línea Gratuita 018000915615, Mesa de Ayuda  
Commutador 3526700 Sede Administrativa

**Virtual** → #767 Opción 3 ¿Cómo conduzco? (with QR code)

**Portal Web** → @Supertransporte\_oficial, Chat ST, @Supertransporte, Supertransporte, Superintendencia de Transporte, YouTube Supertransporte  
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>

**Correos Electrónicos** → [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co) e [intranet.supertransporte.gov.co](http://intranet.supertransporte.gov.co)  
[ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co)  
[atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

La movilidad es de todos | Mintransporte

Cabe anotar, en lo que concierne a la situación de salud pública a causa de la COVID-19, fueron fortalecidos los canales virtuales de atención para facilitar el servicio de atención a la ciudadanía a través del trabajo desde casa.

### 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 cual estuvo disponible en la sede ubicada en la Calle 37 No. 28 B – 21. Barrio La Soledad, Bogotá, D.C, en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Cabe anotar, que durante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, atendiendo los Protocolos emitidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, no se prestó servicio de manera presencial entre el 25 de marzo y el 2 de noviembre de 2020. Iniciando la atención presencial de manera gradual a partir del pasado 3 de noviembre, en el horario especial de 7:00 am a 2:00pm.

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

Canal dispuesto para la recepción y atención de comunicaciones y PQRSD a través de correo postal, correos institucionales [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) y [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co).

### 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:

Conmutador 3526700 Línea fija desde Bogotá.

# 767 Opción 3 ¿Cómo Conduzco?

Línea Gratuita 018000915615 Call Center (Mesa de ayuda)

Línea Gratuita 018000915615 Call Center, es una línea gratuita nacional de servicio al ciudadano disponible para usuarios 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.

El #767 Opción 3 se encuentra habilitado los 7 días a la semana y las 24 horas del día.

A pesar de la pandemia las líneas 018000915615 y el #767 opción 3 no han dejado de prestar el servicio.

### CANAL VIRTUAL

La entidad tiene disponible en su Portal Web Formulario electrónico al cual se puede acceder a través del siguiente link <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>.

La Supertransporte también dispone de los correos electrónicos institucionales [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) y [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co) y el Chat Institucional habilitado desde el 03 de abril de 2020, el cual dispone de 4 agentes de nuestra entidad para atender a los usuarios, vigilados y a la ciudadanía en general.

## RESULTADOS DE LA GESTION

En el segundo semestre de 2020 la Superintendencia de Transporte recibió 16.254 PQRDS, 16,8% más que en el mismo período del año anterior y 10.4% más que en el primer semestre del año.

Durante el período las peticiones y quejas de los usuarios tuvieron relación con hechos sobresalientes del transporte nacional y las regulaciones sobre el mismo a raíz de la pandemia, a saber: la reanudación de los vuelos nacionales e internacionales y del transporte intermunicipal en el último trimestre y las medidas del gobierno nacional y los gobiernos locales para controlar la movilidad e implementar medidas de bioseguridad.

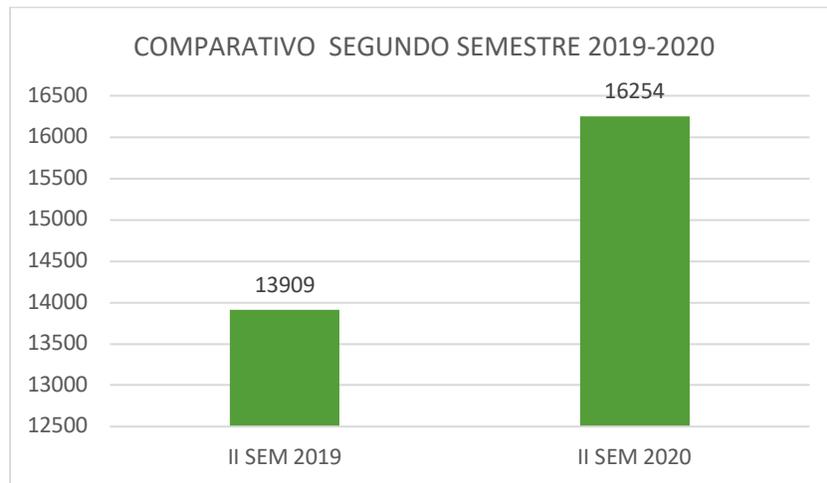


Gráfico 1

## 2. PRINCIPALES HITOS

- Hasta los últimos días del año se mencionó la obligación de tener la prueba PCR con resultado negativo antes de viajar a Colombia, luego de que un juzgado reconoció una tutela para que esa restricción volviera a imponerse y el Ministerio de Salud se negara a acatarla.
- Antes hubo quejas por la obligatoriedad de esta prueba para viajar a San Andrés.
- Los prestadores del servicio de transporte se reacomodaron para cumplir las normas de bioseguridad y mantener sus negocios a flote.
- Al igual que las aerolíneas, las empresas de transporte terrestre intermunicipal pidieron ayuda del Gobierno.

- Los usuarios del transporte terrestre se quejaron porque en temporada alta no hubo respeto por las normas de bioseguridad
- Hubo incumplimientos de las aerolíneas en la prestación del servicio y se multiplicaron las quejas por la no devolución del dinero.

### 3. DISTRIBUCIÓN DE PQRDS

En la asignación de las PQRDS recibidas en el segundo semestre el mayor peso lo recibieron la Dirección de Investigaciones de la Delegada para Protección de Usuarios del Sector Transporte (36%), el Grupo de Atención al Ciudadano (31,6%) y la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre, como lo muestra la Tabla 1

PQRDS POR DEPENDENCIA II SEMESTRE 2020	TOTAL	%
0 - Superintendente de Transporte	73	0,45%
100 - Despacho Superintendente de Transporte	3	0,02%
110 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0,02%
300 - Oficina Jurídica	520	3,20%
310 - Grupo de Cobro por Jurisdicción Coactiva	60	0,37%
330 - Grupo de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte	9	0,06%
400 - Oficina de Planeación	1	0,01%
500 - Secretaría General	1	0,01%
501 - Grupo de Control Interno Disciplinario	5	0,03%
502 - Grupo de Talento Humano	40	0,25%
530 - Dirección Administrativa	13	0,08%
531 - Grupo de Atención al ciudadano	5148	31,67%
532 - Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	28	0,17%
533 - Grupo de Notificaciones	27	0,17%
534 - Grupo de Gestión Documental	1046	6,44%
540 - Dirección Financiera	163	1,00%

560 - Grupo de Gestión Documental (a)	10	0,06%
600 - Superintendencia Delegada de Puertos	1	0,01%
630 - Dirección de Promoción y Prevención en Puertos	141	0,87%
640 - Dirección de Investigaciones de Puertos	6	0,04%
700 - Superintendencia Delegada Concesiones e Infraestructuras	115	0,71%
730 - Dirección de Promoción y Prevención en Concesiones e Infraestructura	11	0,07%
740 - Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura	101	0,62%
800 - Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre	6	0,04%
810 - Grupo de Investigaciones a Informes de Infracciones de Transporte - IUIT	49	0,30%
860 - Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre	905	5,57%
870 - Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre	1774	10,91%
901 - Grupo de Promoción y Prevención Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	92	0,57%
910 - Dirección de Investigaciones Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	5902	36,31%
Total, general	16254	100,00%

Tabla1

#### 4. MAYORES RECEPTORES

Los mayores receptores de la Superintendencia de Transporte, es decir, el Grupo de Atención al Ciudadano, la Dirección de Investigaciones de la Delegada de Tránsito y Transporte y la Dirección de Investigaciones de la Delegada de Protección al Usuario, recibieron en conjunto 12.824 radicados, equivalentes al 78,8% del total.

Al comparar con el mismo período del año pasado estas dependencias tuvieron un incremento de 32%, y de ellas el mayor crecimiento se dirigió al Grupo de Atención al Ciudadano que subió 174% y recibió 5148 radicados, mientras que la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte decreció y la Dirección de Investigaciones de Protección al Usuario tuvo un crecimiento moderado. Ver Tabla 2.

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS DE PQRDS	II SEM 2019	II SEM 2020	%
Atención al ciudadano	1876	5148	174%
Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre	2703	1774	-34%
Investigaciones Protección de Usuarios del Sector Transporte	5114	5902	15%
<b>Total, general</b>	<b>9693</b>	<b>12824</b>	<b>32%</b>

Tabla 2

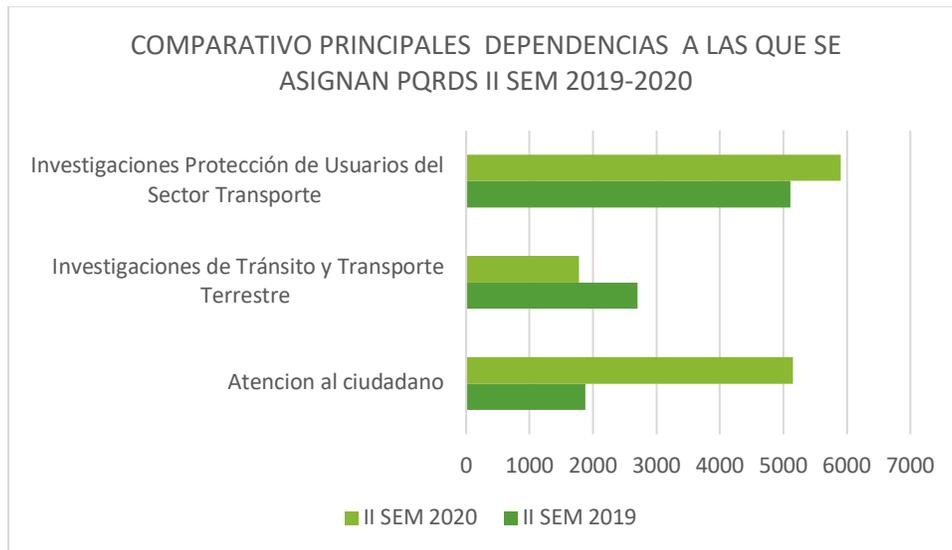


Gráfico 2 Dependencias que reúnen aprox el 80% de las PQRDS de la Supertransporte

## 5. GESTIÓN

La Superintendencia de Transporte dio respuesta al 29% de las PQRDS recibidas en el segundo semestre, disminuyendo en 30 puntos porcentuales con respecto al logro del mismo período de 2019 (59%), y en 10 puntos respecto al primer semestre de 2020 (39%),

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.

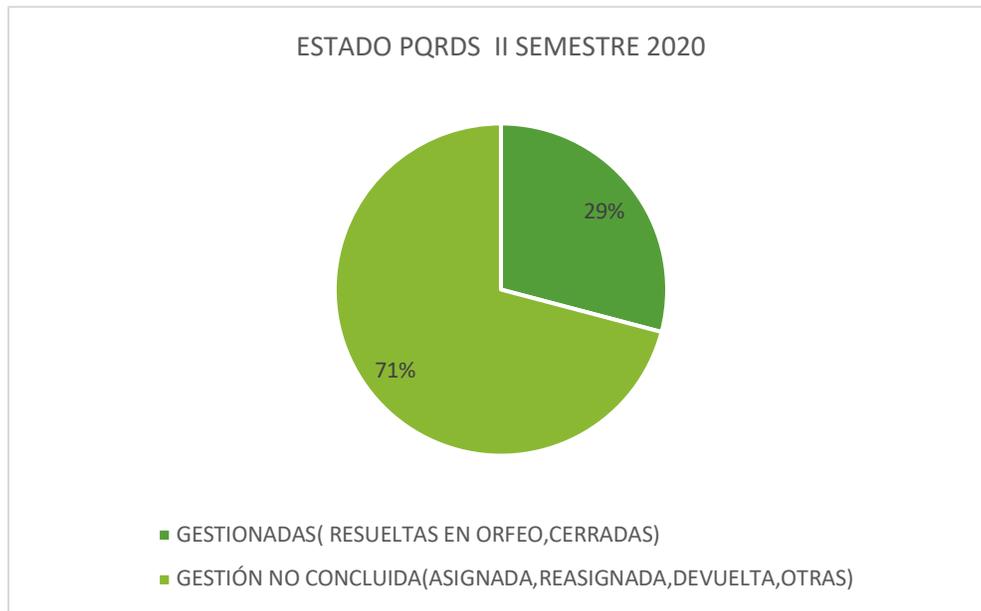


Gráfico 3. Fuente vigia\_pqr\_detallado.xlsx con corte al 4 de enero 2021

ESTADO PQRDS AL FINALIZAR II SEM 2020	TOTAL	%
ASIGNADA	7163	44,07%
CERRADO	487	3,00%
DEVUELTA	90	0,55%
PENDIENTE DE ASIGNACION	24	0,15%
REASIGNADA	4122	25,36%
REGISTRADO	111	0,68%
RESUELTA RESPONSABLE ORFEO	4245	26,12%
TRASLADO EN PROCESO	12	0,07%
Total, general	16254	100,00%

Tabla 3

## 6. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

En la información detallada por dependencias se observa que el Grupo de Atención al Ciudadano y la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte tuvieron niveles de respuesta por encima del que alcanzó la entidad. El Grupo de Atención al Ciudadano gestionó el 50,7% y la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte el 36,1%, mientras que la entidad en conjunto gestionó el 29% de las PQRDS recibidas.

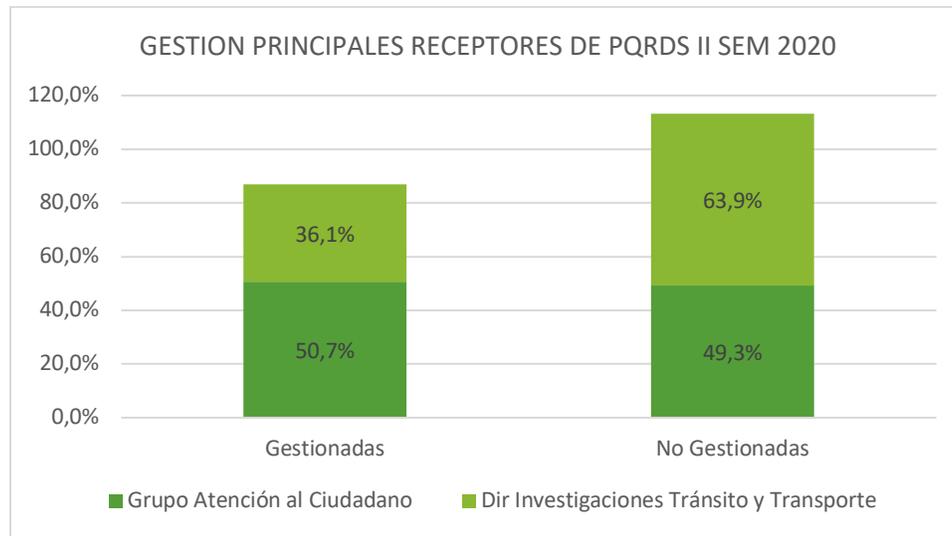


Gráfico 4

## 7. PQRDS POR TIPO DE DOCUMENTO

La gestión por tipo de documento se caracterizó en el período porque los derechos de petición fueron resueltos o cerrados en mayor proporción que las demás tipologías documentales. En este caso los derechos de petición con 44% del total tuvieron mejor gestión que las solicitudes de información (19,44%), que tradicionalmente tienen mayor gestión y son contestadas más rápido.

GESTIÓN POR TIPO DE DOCUMENTO			
	CERRADO	RESUELTA EN ORFEO	Total general
DENUNCIA	1	397	398
FELICITACION	2		2
PETICION	232	1872	2104
QUEJA	1	979	980
RECLAMO	2	326	328
SOLICITUD	249	671	920
Total, general	487	4245	4732

Tabla 4

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de marzo de 2020 mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional, y ante la emergencia sanitaria. Conforme a lo anterior, la entidad garantizó la atención y prestación de sus servicios mediante los canales virtuales y a partir del pasado 3 de noviembre, reanudo gradualmente la atención presencial. Convirtiéndose tales canales en los mayores receptores de PQRSD, razón por la cual seguiremos fortaleciendo y capacitando nuestro equipo en la atención virtual.

Finalmente, cabe resaltar que dada la declaración de emergencia económica y social decretada por el Gobierno Nacional, se expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas” en su artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones” menciona la extensión de los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sobre las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, exceptuando el Parágrafo. “La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.

## CONCLUSIONES

- ❖ Dadas las 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 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 se realizó seguimiento a la gestión del Call Center y de Atención al Ciudadano con calidad y oportunidad.
- ❖ Durante este semestre 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.
- ❖ Se elaboraron y comunicaron piezas publicitarias con el fin de dar a conocer los canales de atención disponibles al ciudadano y grupos de interés, así como, algunos de los trámites y servicios que presta la entidad, para conocimiento de los servidores públicos de la misma.
- ❖ 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, mientras que debido a la situación generada por el COVID 19, 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 miembros del equipo de Atención al Ciudadano, 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.
- ❖ De lo anterior, se puede evidenciar que el mes en que se recibió mayor número de PQRSD fue el mes de julio, seguido del mes de enero, 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 abril se presentaron el menor número de PQRSD ante la entidad.