



Superintendencia de Transporte

INFORME PQRDS I SEMESTRE 2021



La movilidad
es de todos

Mintransporte

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2021

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 enero hasta el 30 de junio de 2021, 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 y de la Secretaría General durante el primer semestre de 2021 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, la cual apoya la gestión y trazabilidad de los requerimientos presentados a la entidad durante el semestre.

1. GENERALIDADES

En el primer semestre de 2021 se radicaron 19142 PQRDS en la Superintendencia de Transporte, lo que significó un alza de 30,06% respecto al mismo período de 2020, y un crecimiento por segundo año consecutivo para los primeros seis meses. Con respecto al primer semestre de 2019 el aumento fue de 168%. (Ver Gráfico1 y Anexo 2)

Se debe tener en cuenta que en los últimos dos años la radicación de PQRDS ha sido fundamentalmente vía web debido a las condiciones impuestas por la pandemia.

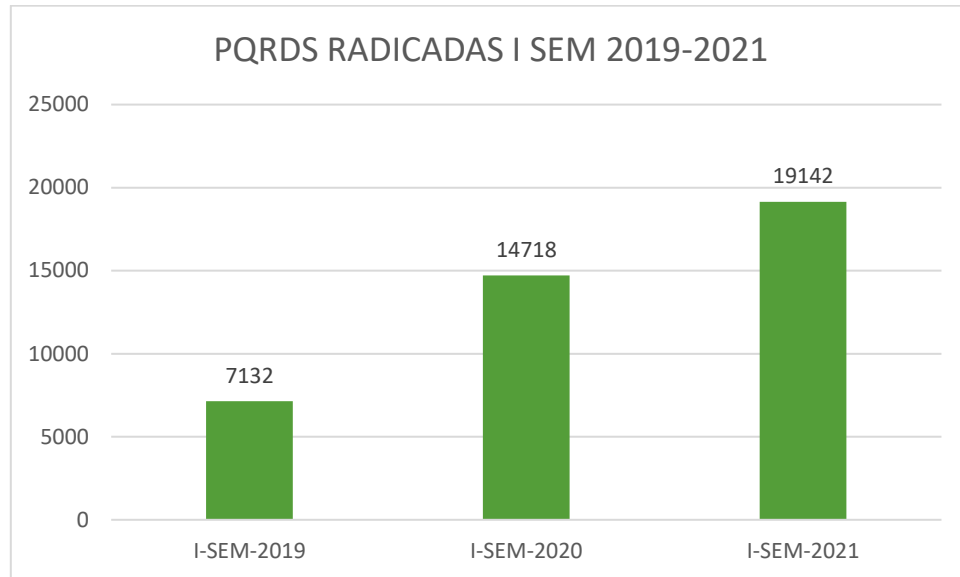


Gráfico 1. *Fuente: Archivo Atención al Ciudadano y estadísticas Orfeo

2. TIPOS DE VIGILADOS OBJETO DE LAS PQRDS

Durante el período los vigilados a los que se refirieron el mayor número de PQRDS fueron las empresas de transporte aéreo (24%), autoridades y organismos de tránsito (20%), personas naturales (13,54%) y empresas de transporte de pasajeros por carretera (6,15%).

Efectivamente, en el caso de las aerolíneas, fueron persistentes las PQRDS denunciando abusos en los cambios en las condiciones de prestación del servicio (itinerarios y horarios) que causan daños y perjuicios no resarcidos; en los cobros indiscriminados y por servicios no prestados (acompañados de publicidad engañosa), con la consecuente exigencia, por parte de los usuarios, de la devolución del dinero.

En medio de este ambiente de conflictividad expresado en las PQRDS, la Supertransporte abrió en abril investigaciones administrativas a 26 aerolíneas con fundamento en la protección a los usuarios.

En el caso de las autoridades y organismos de tránsito las PQRDS estuvieron motivadas, en su gran mayoría, por la necesidad de protestar por los comparendos y/o fotomultas.

El tipo de documento más frecuente fue el derecho de petición con soportes legales solicitando anular el acto administrativo en el que se impone la multa.

Y en el caso del transporte de pasajeros por carretera se destacaron -como en el pasado- las pérdidas de pertenencias en el viaje, las alzas en tarifas, los cambios de horarios en la salida de los vehículos y la mala prestación del servicio; también fueron frecuentes las denuncias por el transporte ilegal. Pero sobresalieron en este panorama las quejas por

malas condiciones de bioseguridad relacionadas con el sobrecupo en el transporte intermunicipal, como por ejemplo el no uso del tapabocas.

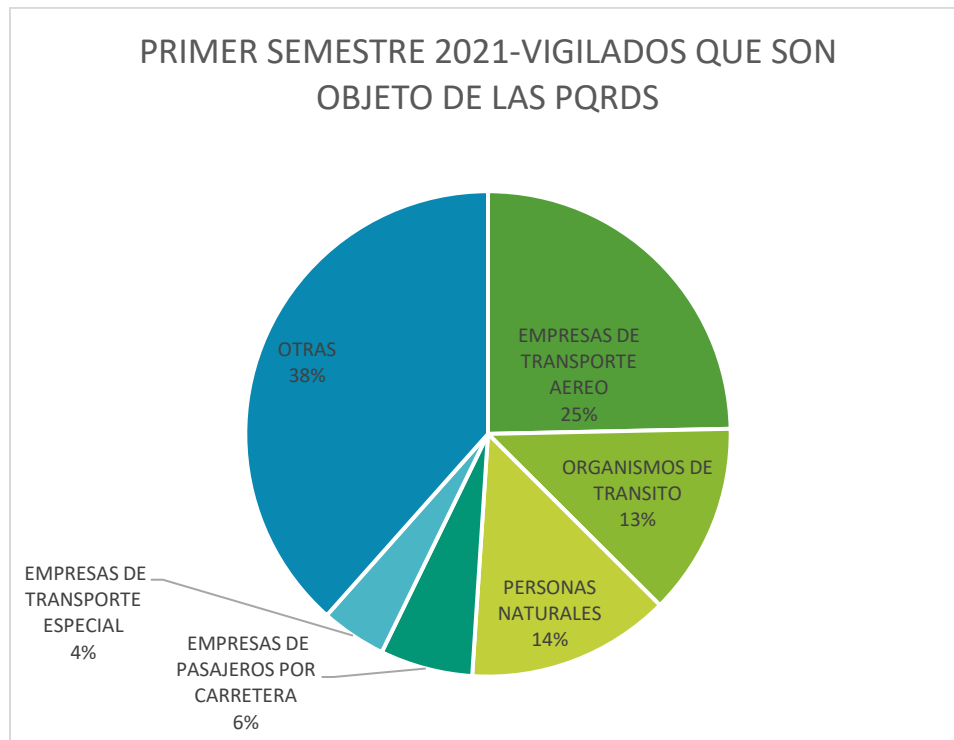


Gráfico 2. *Fuente: estadísticas Orfeo

3. DEPENDENCIAS RECEPTORAS

Las principales dependencias receptoras, en línea con la tendencia de las PQRDS, fueron la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte (24,44%), el Grupo de Atención al Ciudadano (16,74%) y la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre (6,67%).

DEPENDENCIAS RECEPTORAS DE PQRDS I SEM 2021	TOTAL	%
INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL TRANSPORTE	4679	24,44%
INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	1276	6,67%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3204	16,74%
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	694	3,63%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	620	3,24%
OTRAS DEPENDENCIAS	8669	45,29%
TOTAL	19142	100

Tabla 1. *Fuente: Reportes Sistema Orfeo

4. GESTIÓN DE PQRDS PRIMER SEMESTRE

La gestión de PQRDS recibidas y contestadas en el primer semestre de 2021 llegó a 30%, la cual es inferior en 9% a la alcanzada en el mismo período de 2020.

Se debe tener en cuenta que este resultado se limita a las PQRDS recibidas en el período, pero la entidad produjo muchos más oficios de salida correspondientes a entradas de meses y años anteriores, que suman a la gestión del semestre.

I SEM 21	RADICADOS ENTRADA	RADICADOS SALIDA	% RESPUESTAS/TOTAL
2021	19142	5738	30%

Tabla 2. Cruce de radicados de entrada y salida correspondientes al primer sem de 2021

* Fuente: Reportes sistema Orfeo

5. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

La mayor capacidad de respuesta a las PQRDS del período correspondió al Grupo de Atención al Ciudadano con un 76% y a la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte con el 52%, de total de radicados recibidos en estas dependencias. Ver Tabla 5

6. GESTIÓN DE PQRDS DE PERÍODOS ANTERIORES

El Grupo de Atención al Ciudadano, respondió 1846 radicados de la bandeja de Gestión Documental y 2570 PQRSD gestionadas a través de la nueva versión del gestor documental Orfeo, estas estadísticas no impactan dentro del porcentaje de gestión del primer semestre de 2021, debido a que corresponden a radicados represados de años anteriores y que provienen o son reasignados al Grupo de Atención al Ciudadano principalmente de la Delegatura de Tránsito y Transporte.

7. 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 2021 la Supertransporte presentó un comportamiento como lo reflejan las tablas 3 y 4.

VARIABLES A MEDIR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
No. de solicitudes recibidas	2448
No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	47
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	76 días
No. de solicitudes en las que se negó acceso a información	n/d
Peticiones de documentos e información	5884
Peticiones de interés general y particular	1003
Consultas	309
Peticiones entre autoridades	n/d
Informes a Congresistas	n/d
No de solicitudes sin entregar la información solicitada	1678
No de solicitudes sin entregar la información solicitada por inexistencia de la misma	n/d
*Incluye todos los traslados a Organismos de Tránsito	

Tabla 3. Variables Generales. * Fuente: Reportes sistema Orfeo

VARIABLE A MEDIR	N° SOLICITUDES RECIBIDAS	TIEMPO RESPUESTA (DIAS EN PROMEDIO)
PETICIONES	4884	79
QUEJAS	5722	79
RECLAMOS	1640	66
DENUNCIAS	2307	78
SOLICITUDES INFORMACIÓN	2448	76
OTROS	2141	76
TOTALES	19142	76

Tabla 4. Variables a medir: Solicitudes de acceso a la información. * Fuente: Reportes sistema Orfeo

RELACION RADICADOS ENTRADA SLIDA PRIMER SEMESTRE 2021			
DEEPENDENCIAS	Radi Entrada	Radi Salida	%RES P
2021	19142	5738	30%
DESPACHO SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE	21	1	5%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	8	2	25%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	620	153	25%
GRUPO COBRO POR JURISDICCIÓN COACTIVA	214	16	7%
GRUPO DE ARBITRAJE, CONCILIACIÓN Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DEL SECTOR INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE	36		0%
SECRETARÍA GENERAL	4		0%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6		0%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	26	3	12%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3204	2433	76%
GRUPO DE NOTIFICACIONES	414	6	1%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	3154	415	13%
DIRECCIÓN FINANCIERA	321	4	1%
GRUPO DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RECAUDO	228	5	2%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS	37	2	5%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN PUERTOS	263	100	38%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PUERTOS	44	2	5%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	187	10	5%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	66	18	27%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	39	18	46%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR	397	13	3%
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	694	29	4%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	1276	22	2%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	12	1	8%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	4679	2423	52%
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	77	55	71%
ARCHIVO VIRTUAL	6	4	67%
No Definido	3109	3	0%
Total general	19142	5738	30%

Tabla 5. *Fuente: Estadísticas o reportes sistema Orfeo

8. RECEPCIÓN DE PQRSD MENSUAL

En la tabla 6 que se muestra a continuación se registra el número de PQRSD recibidas mes a mes durante el primer semestre de 2021, para un total de 19.142.

PQRDS MES A MES	
ene	2335
feb	3103
mar	4298
abr	3408
may	3102
jun	2896
Total general	19142

Tabla 6. Fuente: Estadísticas o reportes sistema Orfeo

9. 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

Conoce los Canales de Servicio al Ciudadano

Escrito → Correo Postal, Correo electrónico, Formulario electrónico en Portal Web

Presencial → Diagonal 25G No. 95* 85 en la ciudad de Bogotá
Grupo Gestión Documental – Ventanilla Única de Radicación
Grupo Atención al Ciudadano

Telefónico → Call center, Línea Gratuita 018000915615, Mesa de Ayuda
Comunador 3526700 Sede Administrativa
#767 Opción 3 ¿Cómo conduzco? ¡CÓMO CONDUZCO! MARQUE GRATIS Opción 3 #767

Virtual → @Supertransporte_oficial, Chat ST, @Supertransporte, Supertransporte

Portal Web → Superintendencia de Transporte, YouTube Supertransporte
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>
www.supertransporte.gov.co e intranet.supertransporte.gov.co
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Correos Electrónicos

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 Supertransporte a partir del 1° de enero de 2021 cambió de sede, presentando unas mejores instalaciones para la ciudadanía, su dirección actual es Diagonal 25G # 95A – 85 en la ciudad de Bogotá D.C, en el horario de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. de lunes a viernes.

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 y 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 o línea ¿Cómo Conduzco? Esta línea se encuentra habilitada los 7 días a la semana y las 24 horas del día.
- Línea Gratuita 018000915615 Call Center y mesa de ayuda. Es una línea gratuita nacional de servicio al ciudadano disponible 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.

A pesar de la continuidad del Estado de Emergencia Sanitaria ocasionada por el Covid 19, las líneas 018000915615 y el #767 opción 3, no han dejado de prestar el servicio telefónico.

CANAL VIRTUAL

La entidad tiene disponible en su Portal Web Formulario electrónico al cual se puede acceder a través del siguiente link http://orfeo.supertransporte.gov.co/formularioV2/?tema_1=13#tema_-1

La Supertransporte también dispone de los correos electrónicos institucionales ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co y atencionciudadano@supertransporte.gov.co y el Chat Institucional.

10. 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 primer semestre de 2021, 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 primer semestre de 2021, se realizó seguimiento a la gestión del Call Center y de Atención al Ciudadano con calidad y oportunidad.
- ❖ Durante el primer semestre de 2021, 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.
- ❖ 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 en la Tabla 6 que el mes en el cual se recibió mayor número de PQRSD fue el mes de marzo seguido del mes de abril; mientras que durante el mes de enero se presentaron el menor número de PQRSD ante la entidad.