

• **Chat virtual “SuperResuelve”:**



Personas: **25**
Ciudades: **9**
Países: **3**

Un espacio llevado a cabo el 19 de marzo de 2021.

• **Semillero Regional:**

Instituciones: **46**
Personas: **180**

Alianza con consultorios jurídicos, personerías y defensorías del pueblo de todo el territorio nacional.



• **Usuario Avisa:**

+510

Usuarios atendidos a través de la aplicación WhatsApp.

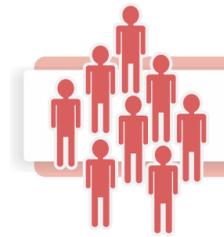


Orientación al usuario y aviso en tiempo real a la Supertransporte sobre vulneraciones a derechos y deberes.

www.supertransporte.gov.co
Línea WhatsApp: 318-594 6666

• **Capacitaciones:**

254 Jornadas de capacitación.
9.775 Personas.
35 Empresas de transporte aéreo.
63 Ciudades.



• **Curso e-learning:**

+210 Personas certificadas en los cursos.

Herramienta de aprendizaje virtual para conocer los derechos y deberes al momento de hacer uso del transporte aéreo.

Dé click aquí:
<https://elearning.supertransporte.gov.co/>

• **Programa Transparencia e Información Mínima:**

114 Verificaciones.
89 Requerimientos.
27 Aerolíneas.



Monitoreo constante a la información que las aerolíneas suministran al usuario sobre sus derechos y obligaciones.

1. PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN

• **Prevención a la Reclamación Aérea -PRA-:**

63 Personas.
6 Aerolíneas.

Intercambio de conocimientos y creación de espacios de discusión con las aerolíneas que operan en el país.



HERRAMIENTAS VIRTUALES PARA USUARIOS



• **Orientaciones de promociones y ofertas:**

Dirigidas a los prestadores del servicio aéreo y a sus usuarios.

Buzón de promociones y ofertas:

Poner en conocimiento de esta entidad las promociones anunciadas para su verificación.



Dé click aquí:
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>



• **Guía y Decálogo de comercio electrónico:**

Fomentar las buenas prácticas empresariales por parte de las compañías que ofrecen tiquetes y servicios por este medio.



Dé click aquí:
<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/>



• **ABC de competencias:**

Alianzas estratégicas con entidades estatales.

ABC SuperTransporte - SIC:
https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Junio/Comunicaciones_17/ABC-SIC-ST-Final.pdf

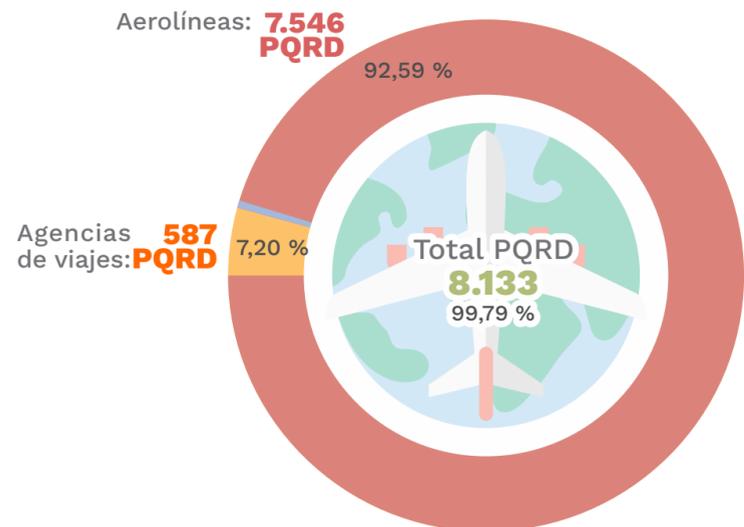
ABC SuperTransporte - AeroCivil:
https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Abril/Comunicaciones_12/ABC-SUPERTRANSPORTE-AEROCIVIL.pdf

2. INSPECCIÓN Y CONTROL



A. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD:

El porcentaje global de avance es del **84.11 %**, es decir **6.855 PQRD** tramitadas.



*67,71 % del total de PQRD de la Delegatura (12.036) en todos los modos de transporte.



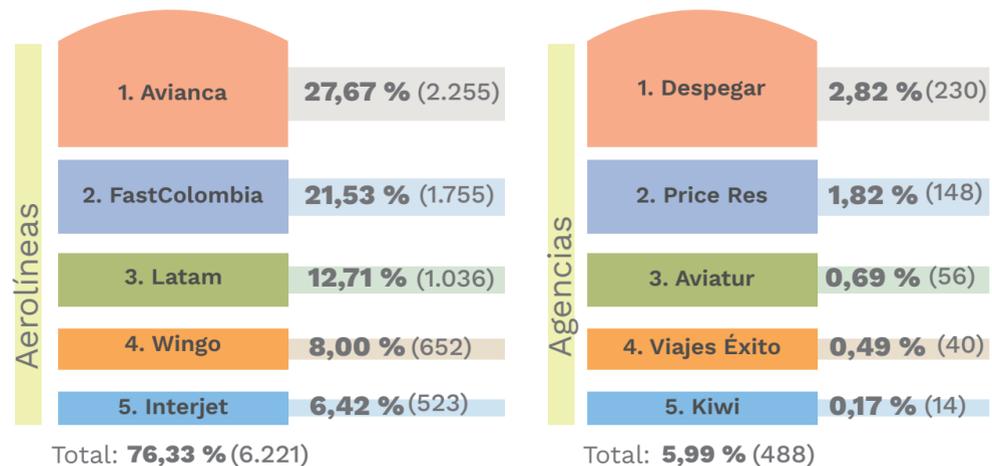
Comportamiento mensual de PQRD:



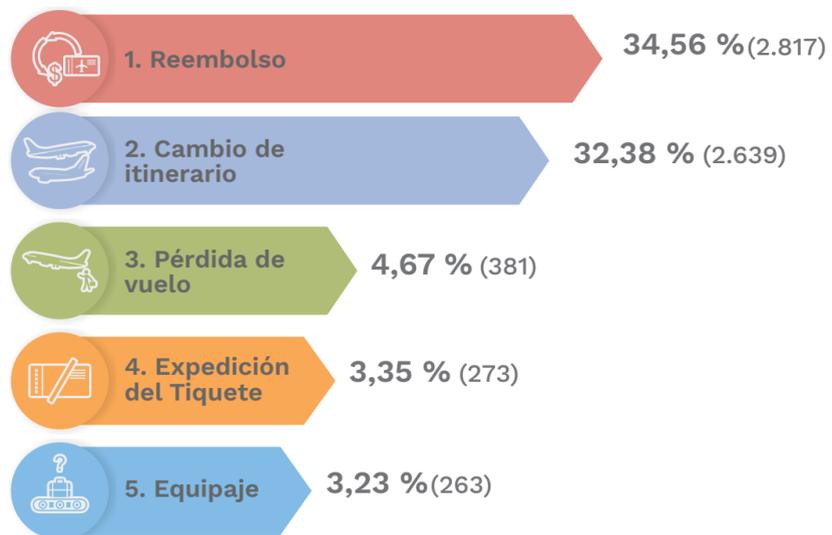
Promedio Mensual PQRD: **627**



Top 5 de empresas denunciadas:



Top 5 de motivos denunciados:



Total: **78.20 %** 6.373



B. Procesos administrativos:



