



Superintendencia de Transporte

INFORME PQRDS II SEMESTRE 2021



La movilidad
es de todos

Mintransporte

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

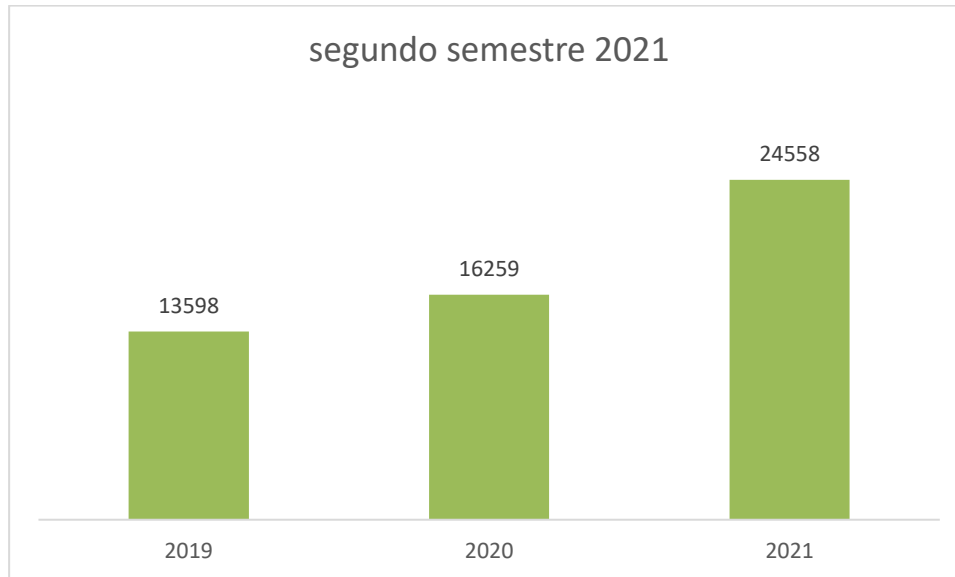
La Superintendencia de Transporte a través del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de julio hasta el 31 de diciembre de 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 de Relacionamento con el Ciudadano dependiente de la Dirección Administrativa y de la Secretaría General durante el segundo 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 segundo semestre de 2021 se radicaron 24.558 PQRDS en la Superintendencia de Transporte, Se debe tener en cuenta que en los últimos dos años la radicación de PQRDS ha sido fundamentalmente vía web o mediante el correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co, debido a las condiciones impuestas por la pandemia.



2. TIPOS DE VIGILADOS OBJETO DE LAS PQRDS

Durante el período se evidenció que 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 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.

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, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre (6,67%).

4. GESTIÓN DE PQRDS SEGUNDO SEMESTRE

La gestión de PQRDS recibidas y contestadas en el segundo semestre de 2021 llegó a 74.78%, teniendo un resultado muy productivo con una diferencia del 34.78% punto más que en el semestre inmediatamente anterior.

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.

II SEM	RADICADOS ENTRADA	RADICADOS SALIDA	% RESPUESTAS/TOTAL
2021	24.558	18.364	74.78%

5. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

La mayor capacidad de respuesta a las PQRDS del período correspondió al Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano con un 40,75% y a la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte con el 33,54%, de total de radicados recibidos en estas dependencias.

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

De acuerdo con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014 y su Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA, el segundo semestre de 2021 la Supertransporte presentó un comportamiento de la siguiente manera:

VARIABLES POR MEDIR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
No. de solicitudes recibidas	2322
No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	1249
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	8995
Peticiones de interés general y particular	1003
Consultas	2218
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	

VARIABLE POR MEDIR	N° SOLICITUDES RECIBIDAS
PETICIONES	12715
QUEJAS	880
RECLAMOS	192
DENUNCIAS	2
SOLICITUDES INFORMACIÓN	8995
OTROS	1774
TOTALES	24558

RELACION RADICADOS ENTRADA SLIDA PRIMER SEMESTRE 2021			
	Radi	Radi	%RES
DEEPENDENCIAS	Entrada	Salida	
	24558	8337	30%
DESPACHO SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE	4	1	0,00%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	10	4	0,02%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		0,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	430	282	1,15%
GRUPO COBRO POR JURISDICCIÓN COACTIVA	283	174	0,71%
GRUPO DE ARBITRAJE, CONCILIACIÓN Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DEL SECTOR INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE	19	6	0,02%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		0,00%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	0,01%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	14	9	0,04%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	13		0,00%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	632	3997	16,28%
GRUPO DE NOTIFICACIONES	354	4	0,02%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1092	679	2,76%
DIRECCION FINANCIERA	267		0,00%
GRUPO DE ANALISIS Y RECAUDO	423		0,00%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS	2	2	0,01%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN PUERTOS	174	147	0,60%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PUERTOS	79	12	0,05%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	78	12	0,05%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	251	5	0,02%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	7	25	0,10%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR	17	29	0,12%
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	457	36	0,15%

RELACION RADICADOS ENTRADA SLIDA PRIMER SEMESTRE 2021			
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	2573	314	1,28%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	113	77	0,31%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	7808	2796	11,39%
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	21	318	1,29%
ARCHIVO VIRTUAL		9433	38,41%
Total general	24558	18364	74,78%

7. RECEPCIÓN DE PQRSD MENSUAL

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

PQRDS MES A MES	
Jul	3.649
Agos	4.326
sept	4.448
Oct	3.440
Nov	3.955
Dic	4.740
Total general	24.558

8. CANALES DE RECEPCION Y ATENCION

La Superintendencia de Transporte a través del Grupo de Relacionamiento con el 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. 95ª 85 en la ciudad de Bogotá
Grupo Gestión Documental – Ventanilla Única de Radicación
Atención al Ciudadano

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

Virtual → #767 Opción 3 ¿Cómo conduzco? (CÓMO CONDUZCO? MARQUE GRATIS Opción 3 #767)

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 e intranet.supertransporte.gov.co
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
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 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 4:00 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.

9. 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.