



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 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 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 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**

El segundo semestre de 2021 cerró con 20720 PQRDS radicadas y asignadas a una dependencia, superando en 8,2% el total del primer semestre y en 27,4% el mismo período del año anterior. Por segundo año consecutivo se observó crecimiento en los cortes semestral y anual en la radicación de PQRDS de la Superintendencia de Transporte. (Ver Gráfico1)

Tanto para los usuarios como para los prestadores del servicio ocurrieron hechos que afectaron al sector transporte en la segunda mitad del 2021, entre los que se destacan los siguientes:

-Las principales aerolíneas, Latam y Avianca, salieron del proceso de bancarrota y mientras tanto Avianca, la más grande del país, perdió participación de mercado que la llevó a competir con precios contra las aerolíneas de bajo costo (Latam y Viva Air). Los usuarios han participado en esta guerra de precios y encuentran motivos de queja por descuentos no aplicados y otros incumplimientos en términos y condiciones.

- Aunque fue evidente la recuperación de la actividad, los prestadores del servicio de transporte de pasajeros por carretera sintieron la competencia, de un lado, del transporte aéreo y, de otro, de la piratería, lo cual ha influido en su relación con los usuarios.

-La cadena mundial de suministros se vió afectada con incidencia en los costos para los transportadores de carga y las tarifas al consumidor final. En la crisis coinciden la escasez de materias primas de productos alimenticios, energéticos, tecnológicos y otros con la dificultad de transportarlos porque también se siente la escasez de contenedores y barcos nuevos. Todo esto ha repercutido en los usuarios de esta modalidad de transporte a nivel local e internacional.

-Al finalizar el año se habían matriculado más de 250.000 vehículos nuevos y las ventas de carros habían crecido 33%, lo cual ha presionado a los organismos de tránsito y creado expectativas por la vinculación de algunos de estos vehículos a las modalidades de transporte establecidas.

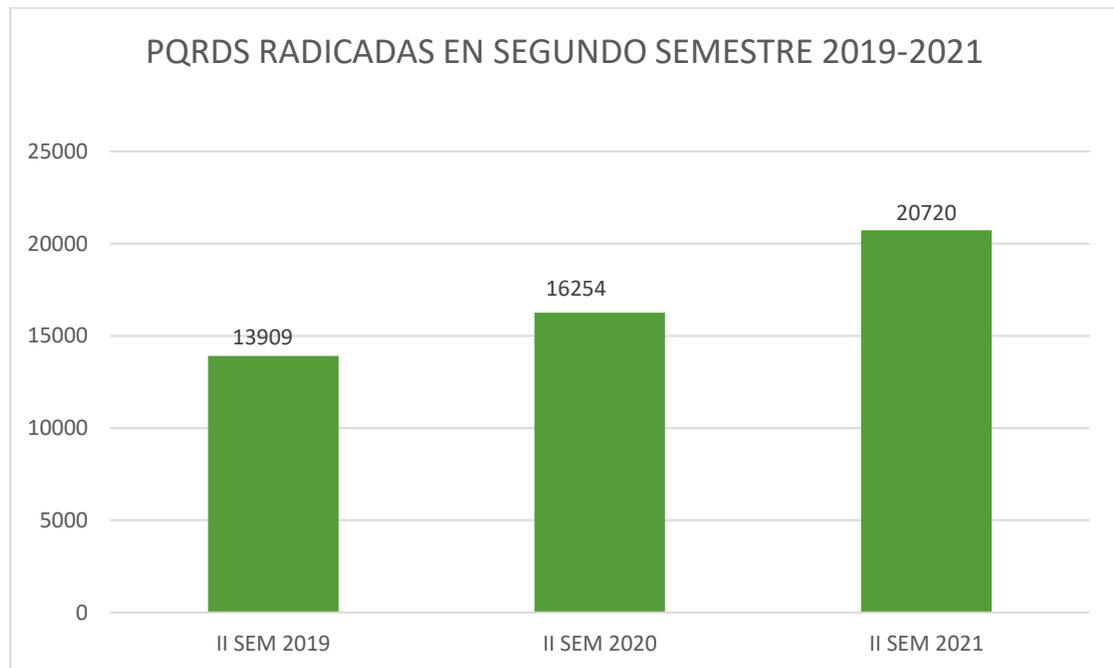


Gráfico 1. \*Fuente: Archivo Atención al Ciudadano y estadísticas Orfeo

## 2. TIPOS DE VIGILADOS OBJETO DE LAS PQRDS

Las aerolíneas siguieron ocupando el primer lugar como objeto de las PQRDS. De hecho, aumentaron 14 puntos porcentuales su participación en el segundo semestre, hasta 38% del total, dentro de los vigilados que ocasionan las peticiones, quejas y reclamos. Por ende, tienen la mayor importancia en el crecimiento de los radicados del segundo semestre.

Las Autoridades y Organismos de Tránsito fueron la segunda tendencia con 14% del total, subiendo 1 punto respecto al primer semestre. Después aparecen las Empresas de Pasajeros por Carretera que acapararon el 10% de las PQRDS, 4 puntos más que el semestre pasado.

Por primera vez en varios períodos aparecieron las Empresas de Transporte de Carga como motivo de las PQRDS dentro de las principales tendencias. Reflejan de este modo las dificultades con la logística a nivel internacional y local. Junto con los Centros de Enseñanza alcanzaron el 2% como los tipos de vigilados que más motivaron las quejas de los usuarios.

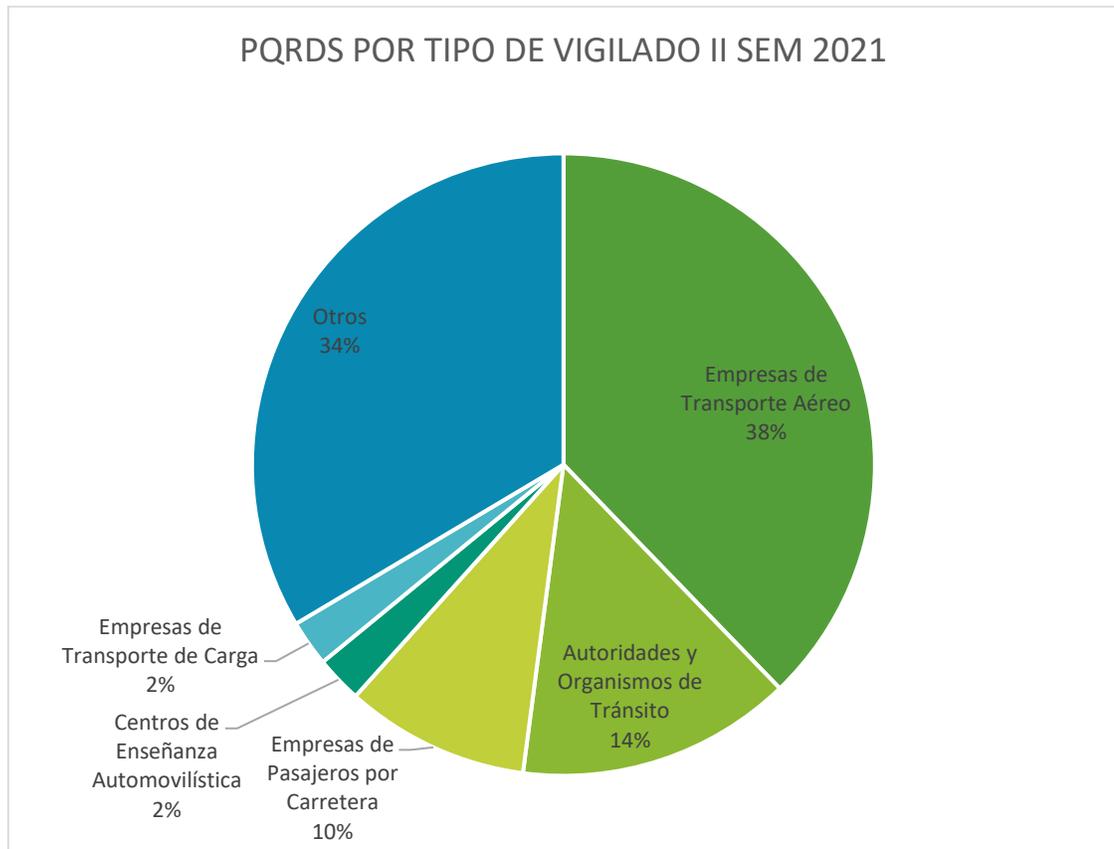


Gráfico 2. \*Fuente: estadísticas Orfeo

### 3. DEPENDENCIAS RECEPTORAS

Las principales dependencias receptoras de las áreas misionales de la Supertransporte fueron el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (15,8%), la Dirección de Investigaciones para protección de Usuarios del Transporte (12,4%) y la Superintendencia delegada de Tránsito y Transporte (5,1%).

En este período se observó una baja de 54% en la asignación de PQRDS a la Dirección de Investigaciones para Protección de Usuarios del Transporte, hasta 2578, respecto al primer semestre .

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS DE PQRDS II SEM 2021	TOT	%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	10552	50,9%
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	3284	15,8%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL TRANSPORTE	2578	12,4%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	1052	5,1%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	514	2,5%
GRUPO DE NOTIFICACIONES	420	2,0%
OTRAS DEPENDENCIAS	2320	11,2%
TOTAL	20720	100%

Tabla 1. \*Fuente: Reportes Sistema Orfeo

#### 4. GESTIÓN DE PQRDS SEGUNDO SEMESTRE

La gestión de PQRDS recibidas y contestadas dentro del período fue de 16.9%, 13 puntos porcentuales menos que el semestre pasado.

II SEM 21	RADICADOS ENTRADA	RADICADOS SALIDA	% RESPUESTAS/TOTAL
2021	20720	3505	16,9%

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

\* Fuente: Reportes sistema Orfeo

#### 5. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

No obstante la baja de toda la entidad en el período ,a la que contribuyeron la mayoría de las dependencias con resultados por debajo del 20% en la gestión de PQRDS, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano mantuvo la tendencia contraria y contestó el 68,5% de los radicados que le asignaron en el período (ver Anexo1).

Por su parte la Dirección de Investigaciones para Protección de Usuarios del Transporte contestó el 19,9% de los radicados del semestre, no obstante que tuvo una asignación menor a la de los primeros seis meses. Este resultado evidencia la acumulación de radicados de períodos anteriores y el crecimiento desbordado de las PQRDS relacionadas con las Aerolíneas.

## 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 segundo 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	2877
No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	*662
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	75días
No. de solicitudes en las que se negó acceso a información	n/d
Peticiones de documentos e información	2876
Peticiones de interés general y particular	4777
Consultas	2171
Peticiones entre autoridades	n/d
Informes a Congresistas	n/d
No de solicitudes sin entregar la información solicitada	2451
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	4777	69
QUEJAS	6078	78
RECLAMOS	2078	77
DENUNCIAS	2586	72
SOLICITUDES INFORMACIÓN	2876	75
OTROS	22325	76
<b>TOTALES</b>	<b>20720</b>	<b>77</b>

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

Anexo 1

RELAC+A2:D29IÓN RADICADOS ENTRADA-SALIDA SEGUNDO SEMESTRE 2021			
DEPENDENCIAS	RAD ENTRADA	RAD SALIDA	%RESPUESTA
DESPACHO SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE	46	1	2,2%
OFICINA DE TICS	12	0	0,0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	313	35	11,2%
GRUPO COBRO COACTIVO	304	62	20,4%
GRUPO DE CONCILIACIÓN	8	1	12,5%
SECRETARIA GENERAL	6	0	0,0%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0	0,0%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	70	4	5,7%
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	3284	2248	68,5%
GRUPO DE NOTIFICACIONES	420	0	0,0%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	10552	465	4,4%
DIRECCIÓN FINANCIERA	209	0	0,0%
GRUPO DE ANALISIS Y GESTION DE RECAUDO	225	0	0,0%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS	95	6	6,3%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN PUERTOS	225	36	16,0%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PUERTOS	36	6	16,7%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	186	1	0,5%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	31	0	0,0%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	23	9	39,1%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	1052	30	2,9%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	514	25	4,9%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	318	48	15,1%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL TRANSPORTE	44	1	2,3%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL TRANSPORTE	2578	514	19,9%
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL TRANSPORTE	66	13	19,7%
OTRAS	98	0	0,0%
TOTAL	20720	3505	16,9%

Tabla 5. \*Fuente: Estadísticas o reportes sistema Orfeo

## 7. 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.



**Conoce los Canales de Servicio al Ciudadano**

Ministerio de Transporte

SuperTransporte

**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  
Grupo Atención al Ciudadano

**Telefónico** → Call center, Línea Gratuita 018000915615, Mesa de Ayuda  
Commutador 3526700 Sede Administrativa  
#767 Opción 3 ¿Cómo conduzco?

**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/>

**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 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](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 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](http://orfeo.supertransporte.gov.co/formularioV2/?tema_1=13#tema_-1)

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.

## 8. 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 el Anexo 2 que el mes en que se recibió mayor número de PQRSD fue el mes de marzo seguido del mes de abril, 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 enero se presentaron el menor número de PQRSD ante la entidad.