



Superintendencia de Transporte

# INFORME PQRDS I SEMESTRE 2022



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022**

La Superintendencia de Transporte a través del Grupo de Relacionamiento 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 enero hasta el 30 de junio de 2022, 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 Relacionamiento con el Ciudadano, dependiente de la Dirección Administrativa y de la Secretaría General durante el primer semestre de 2022 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 primer semestre de 2022 cerró con 23.046 PQRDS radicadas y asignadas a una dependencia, superando en 11,26% el total del segundo semestre y en 20,34% 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)

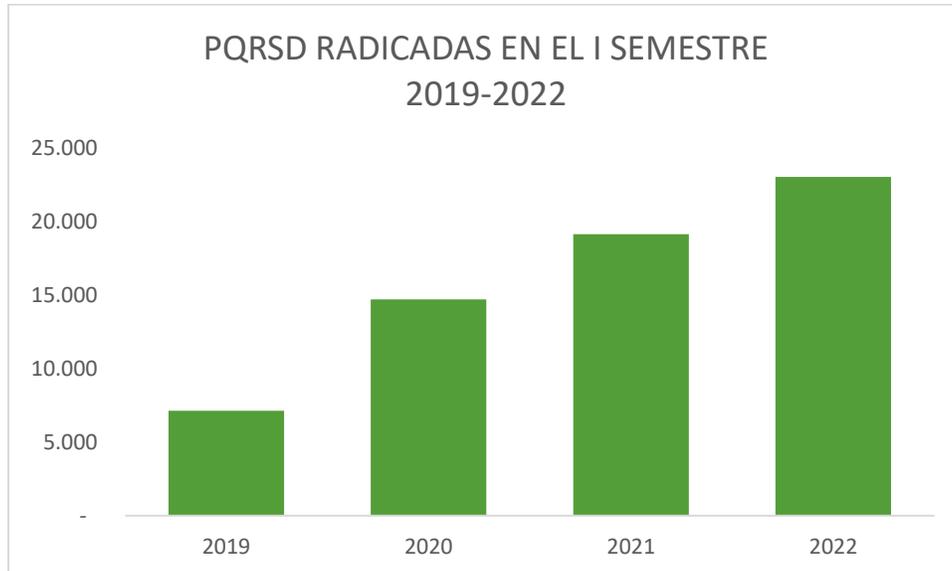


Gráfico 1. \*Fuente: Archivo Atención al Ciudadano y estadísticas Orfeo

## 2. TIPOS DE VIGILADOS OBJETO DE LAS PQRDS

Las aerolíneas siguieron ocupando el primer lugar como objeto de las PQRDS. De hecho, con una participación del 39% 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 primer semestre.

Las Autoridades y Organismos de Tránsito fueron la segunda tendencia con 12% del total. Después aparecen las Empresas de Pasajeros por Carretera que acapararon el 7% de las PQRDS.

En este periodo las Empresas de Transporte de Carga como motivo de las PQRDS están con el 3% y las empresas de Transporte Especial aparecen con el 4%. Los servicios conexos con el 2% y el transporte urbano y masivo con el 1%, los demás tipos de vigilados tienen una representación menor al 1% cada una, entre todas generando un acumulado del 31,8%

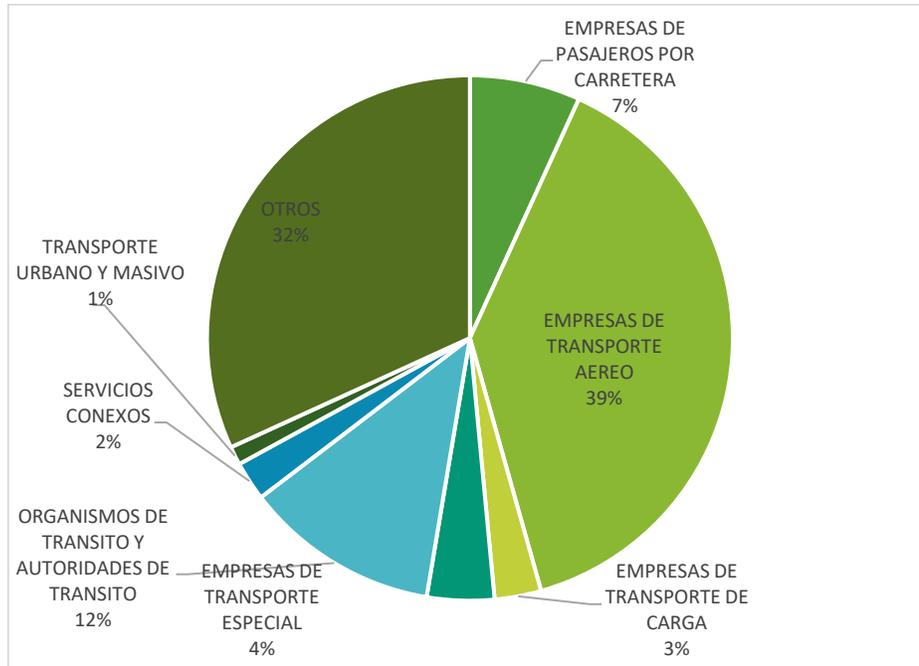


Gráfico 2. \*Fuente: estadísticas Orfeo

### 3. DEPENDENCIAS RECEPTORAS

Las principales dependencias receptoras de las áreas misionales de la Supertransporte fueron el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (14,34%), la Dirección de Investigaciones para protección de Usuarios del Transporte (49,17%) y la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte (10,82%).

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS DE PQRDS I SEM 2022	TOT	%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL TRANSPORTE	11.331	49,17%
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	3.304	14,34%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	2.494	10,82%
GRUPO DE NOTIFICACIONES	996	4,32%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	799	3,47%
GRUPO COBRO COACTIVO	780	3,38%
OFICINA ASESORA JURIDICA	641	2,78%
OTRAS DEPENDENCIAS	2.701	11,72%
<b>TOTAL</b>	<b>23.046</b>	<b>100%</b>

Tabla A. \*Fuente: Reportes Sistema Orfeo

#### 4. GESTIÓN DE PQRDS PRIMER SEMESTRE

La gestión de PQRDS recibidas y contestadas dentro del período fue de 45.63%, 28 puntos porcentuales más que el semestre pasado.

I SEM 22	RADICADOS ENTRADA	RADICADOS SALIDA	% RESPUESTAS/TOTAL
2022	23.046	10.517	45,63%

Tabla B. Cruce de radicados de entrada y salida correspondientes al primer sem de 2022

\* Fuente: Reportes sistema Orfeo

#### 5. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

No obstante durante el primer semestre del año y en especial durante el mes de junio, se han desarrollado actividades tendientes a generar las respuestas a los radicados que ingresaron durante el periodo comprendido del 1 de enero a 30 de junio de 2022, como se puede evidenciar la mayoría de las dependencias contribuyeron con resultados por encima del 30% en la gestión de PQRDS, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano mantuvo la tendencia y contestó el 78.21% de los radicados que le asignaron en el período (ver Tabla 1).

Por su parte la Dirección de Investigaciones para Protección de Usuarios del Transporte siendo la dependencia con más radicados asignados contestó el 46,15% de los radicados del semestre.

#### 6. INDICADORES DE TIEMPOS DE RESPUESTA Y ATENCION 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 como lo reflejan las tablas C y D.

VARIABLES A MEDIR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN*
No. de solicitudes recibidas	4.424
No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	1.497

VARIABLES A MEDIR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN*
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	43 días
No. de solicitudes en las que se negó acceso a información	n/d
Peticiones de documentos e información	1.005
Peticiones de interés general y particular	16.841
Consultas	668
Peticiones entre autoridades	n/d
Informes a Congresistas	n/d
No de solicitudes sin entregar la información solicitada	2.561
No de solicitudes sin entregar la información solicitada por inexistencia de la misma	n/d
*Incluye todos los traslados a Organismos de Tránsito	

Tabla C. Variables Generales. \* Fuente: Reportes sistema Orfeo

Variable por medir	No. Solicitudes recibidas
OTROS	14
DENUNCIA	2.125
FELICITACION	7
PETICION	7.092
QUEJA	5.833
RECLAMO	2.292
SOLICITUD	5.617
TRASLADO POR COMPETENCIA	66
<b>Total general</b>	<b>23.046</b>

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

**Tabla1**

RELACIÓN RADICADOS ENTRADA-SALIDA PRIMER SEMESTRE 2022			
DEPENDENCIAS	RAD ENTRADA	RAD SALIDA	%RESPUESTA
DESPACHO SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE	18	7	38,89%
OFICINA DE TICS	15	5	33,33%
OFICINA ASESORA JURIDICA	641	270	42,12%
GRUPO COBRO COACTIVO	780	376	48,21%
GRUPO DE CONCILIACIÓN	11	0	0,00%
SECRETARIA GENERAL	1	0	0,00%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12	2	16,67%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	22	7	31,82%
GRUPO DE NOTIFICACIONES	996	486	48,80%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	309	253	81,88%
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	3304	2584	78,21%
GRUPO DE SERVICIOS GENERALES Y RECURSOS FISICOS	1	0	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	25	0	0,00%
DIRECCIÓN FINANCIERA	235	43	18,30%
GRUPO DE ANALISIS Y GESTION DE RECAUDO	552	6	1,09%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA, PRESUPUESTAL Y CONTABLE	45	8	17,78%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS	3	2	66,67%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN PUERTOS	349	159	45,56%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PUERTOS	56	31	55,36%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	30	10	33,33%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	225	86	38,22%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	32	27	84,38%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	101	36	35,64%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	799	38	4,76%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	2494	353	14,15%
GRUPO DE AUTORIDADES, ORGANISMOS DE TRÁNSITO Y DE APOYO AL TRÁNSITO	455	360	79,12%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA	18	12	66,67%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS	135	114	84,44%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL TRANSPORTE	2	0	0,00%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL TRANSPORTE	11331	5229	46,15%
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL TRANSPORTE	36	13	36,11%
OTRAS	13	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>23.046</b>	<b>10.517</b>	<b>45,63%</b>

Tabla 1. \*Fuente: Estadísticas o reportes sistema Orfeo

## 7. 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  
Grupo Atención al Ciudadano

**Telefónico** → Call center, Línea Gratuita 018000915615, Mesa de Ayuda, Conmutador 3526700 Sede Administrativa  
#767 Opción 3 ¿Cómo conduzco? **¡COMO 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/>

**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.

Tabla 2

Mes	cantidad de radicado
ene	3.926
feb	4.083
mar	4.063
abr	3.797

Mes	cantidad de radicado
may	3.704
jun	3.473
<b>Total general</b>	<b>23.046</b>

### 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](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:

- # 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 indicaciones 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 2022, 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 2022, se realizó seguimiento a la gestión del Call Center y de Atención al Ciudadano con calidad y oportunidad.
- ❖ Durante el primer semestre de 2022, 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, 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 Tabla 2 que el mes en que se recibió mayor número de PQRSD fue el mes de febrero seguido del mes de marzo, 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 junio se presentaron el menor número de PQRSD ante la entidad.