

## MEMORANDO



No. 20235350039813  
Bogotá, 27-04-2023

Para: **Sandra Viviana Cadena Martinez**  
Secretaria General

De: Coordinador Grupo Relacionamiento con el Ciudadano

Asunto: Informe de gestión de atención al ciudadano trimestre i 2023

Cordila saludo Dra. Sandra,

Para su conocimiento, a continuación, rindo informe de las actividades de relacionamiento con el ciudadano realizadas por la Superintendencia de Transporte de enero a marzo de 2023, de acuerdo con el anexo técnico No. 2 de la Resolución No. 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia, y dentro de las obligaciones del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano que están establecidas en la Resolución 8564 de 2021.

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano contó para este propósito durante el cuatrimestre II de 2022 con el registro en los siguientes programas: el informe que suministra mensualmente Américas BPS, operador del call center y mesa de ayuda de los aplicativos TAUX y VIGIA; el informe correspondiente al correo [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co) y el informe presentado por el líder del chat institucional.

La reunión de los reportes obtenidos de cada una de estas fuentes nos permite dar cuenta, y realizar nuestras observaciones, de la actividad de todos los canales con que cuenta la Supertransporte para establecer contacto con sus grupos de interés, como en el informe que presentamos a continuación.

Atentamente,



ST

Sandra Liliana Ucros Velasquez



**Portal Web:** [www.supertransporte.gov.co](http://www.supertransporte.gov.co)  
**Sede principal:** Diagonal 25G No. 95A-85, Bogotá, D.C.  
**PBX:** 601 352 67 00  
**Correo institucional:**  
[ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co)  
[atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)  
**Línea Atención al Ciudadano:** 01 8000 915615

Coordinador Relacionamiento Con El Ciudadano

## INFORME DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO I TRIMESTRE DE 2023

En el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de marzo de 2023, la Superintendencia de Transporte atendió 53.498 requerimientos de sus grupos de interés en los canales web, presencial y telefónico dispuestos para ello, superando en 6,40% el registro del mismo período de 2022.

Varias tendencias incidieron para este resultado: es el caso del cierre inesperado de las aerolíneas Viva Air y Ultra Air, diligenciamiento de los formularios ADAP / PESV, SIR -ST / SICETAC, SETAPAC / INTERMUNICIPAL aumentando la atención a través del chat en un 53,52%, línea 018000915615 37,83%

El contraste lo marcó, el # 767 decreciendo en un 20,68% hasta 15.515 llamadas

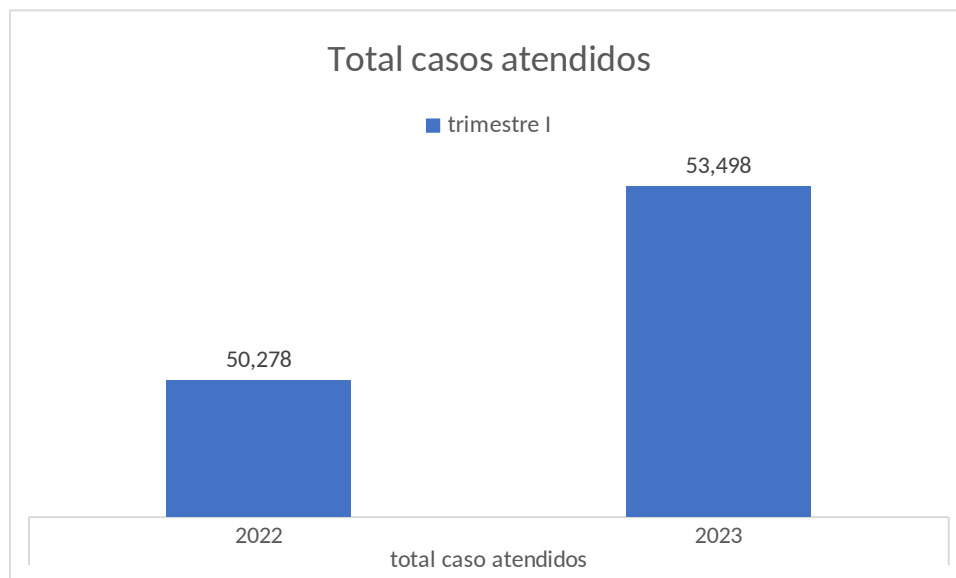


Gráfico 1 Fuente: Grupo de Relacionamiento con el ciudadano

COMPARATIVO I TRIMESTRE 2022-2023 POR CANAL DE ATENCIÓN			
AÑO	2.022	2.023	%
PRESENCIAL	535	491	-8,22%
CORREOS	7.001	4.036	-42,35%
CHAT	4.626	7.102	53,52%
PQRDS	12.763	18.371	43,94%
LINEA 018000	5.792	7.983	37,83%

COMPARATIVO I TRIMESTRE 2022-2023 POR CANAL DE ATENCIÓN			
AÑO	2.022	2.023	%
#767	19.561	15.515	-20,68%
TOTAL	50.278	53.498	6,40%

Tabla 1 Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

## USO DE CANALES

La comunicación virtual (chat, PQRDS) continúan creciendo en un mayor volumen, mientras que el contacto presencial lo hace de una manera más prudente. Este resultado nos dice al mismo tiempo que la virtualidad se está asentando en las prácticas de relacionamiento de la entidad y que el regreso a la normalidad está acompañado de la necesidad del contacto personal en la solución de trámites y servicios como en los demás sectores (Gráfico 2).

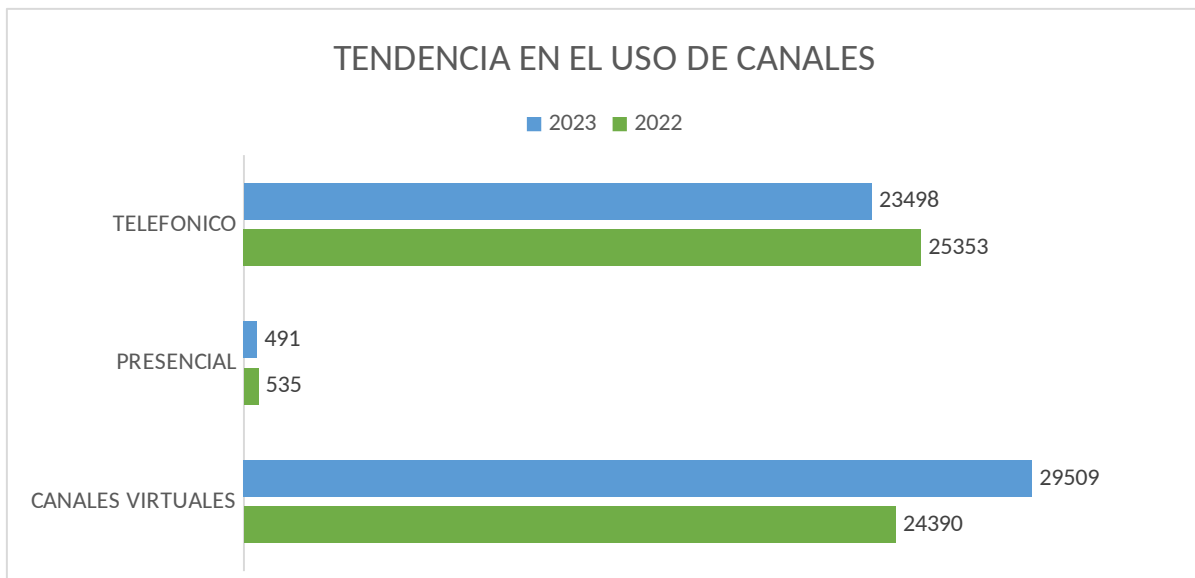


Gráfico 2

El canal telefónico representó el 43,92% del total de contactos ciudadanos en el primer trimestre 2023, mientras que el virtual significó el 55,16% (Gráfico 3)

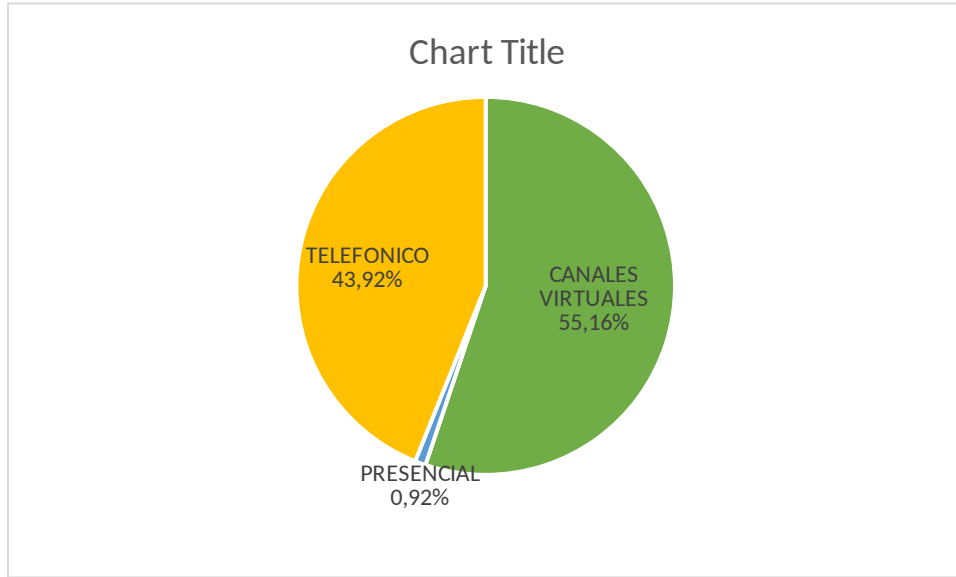


Gráfico 3

## SATISFACCIÓN

La satisfacción de los usuarios con el canal telefónico no varió de un año a otro. La satisfacción general con el servicio estuvo por encima de 90%, y en cuanto al chat, las orientaciones que se consideraron positivas fueron cercanas a 50% en el primer trimestre de 2023.