



Superintendencia de Transporte

# **INFORME PQRDS II SEMESTRE 2022**



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS  
SEGUNDO 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 julio hasta el 31 de diciembre 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 segundo 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 segundo semestre de 2022 cerró con 25.762 PQRDS radicadas y asignadas a una dependencia, superando en 6,55% el total del primer semestre y en 24,63% 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)

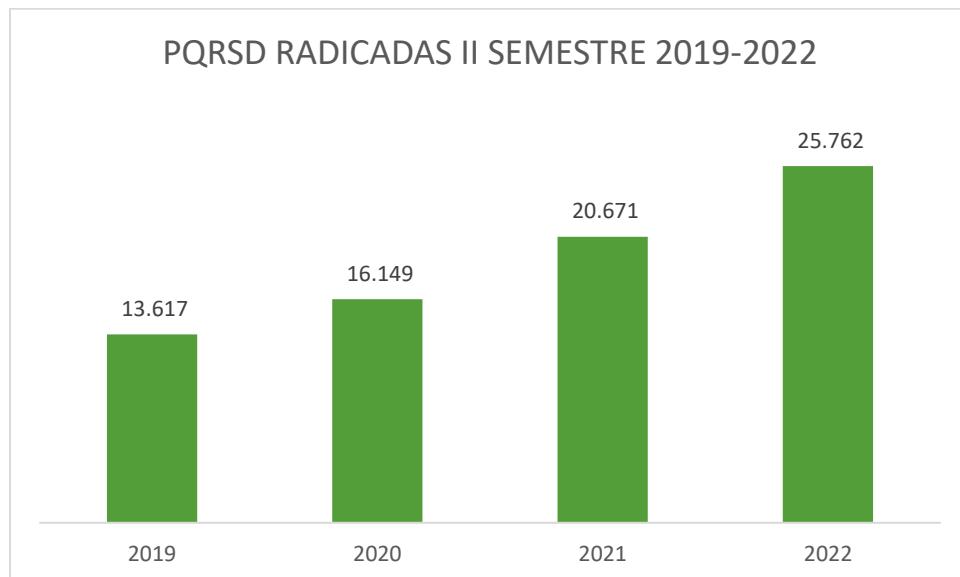


Gráfico 1. \*Fuente: Archivo Atención al Ciudadano y estadísticas Orfeo

## 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 38,56% 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 empresas de pasajeros por carretera fueron la segunda tendencia con 7,45% del total. Despues aparecen los organismos de tránsito que acapararon el 6,89% de las PQRDS.

En este periodo las Autoridades de Transito están con el 4,24% y las empresas de Transporte de Carga aparecen con el 3,25%. Las Empresas de Transporte Especial se encuentran con el 2,93%, los Centros de Enseñanza Automovilística con el 2,61%, los servicios conexos con el 1,65% y el transporte urbano y masivo con el 1,04%, los demás tipos de vigilados tienen una representación menor al 1% cada una, entre todas generando un acumulado del 2,25%. En esta oportunidad el 29,15% de radicados no fueron clasificados en los tipos de vigilados.

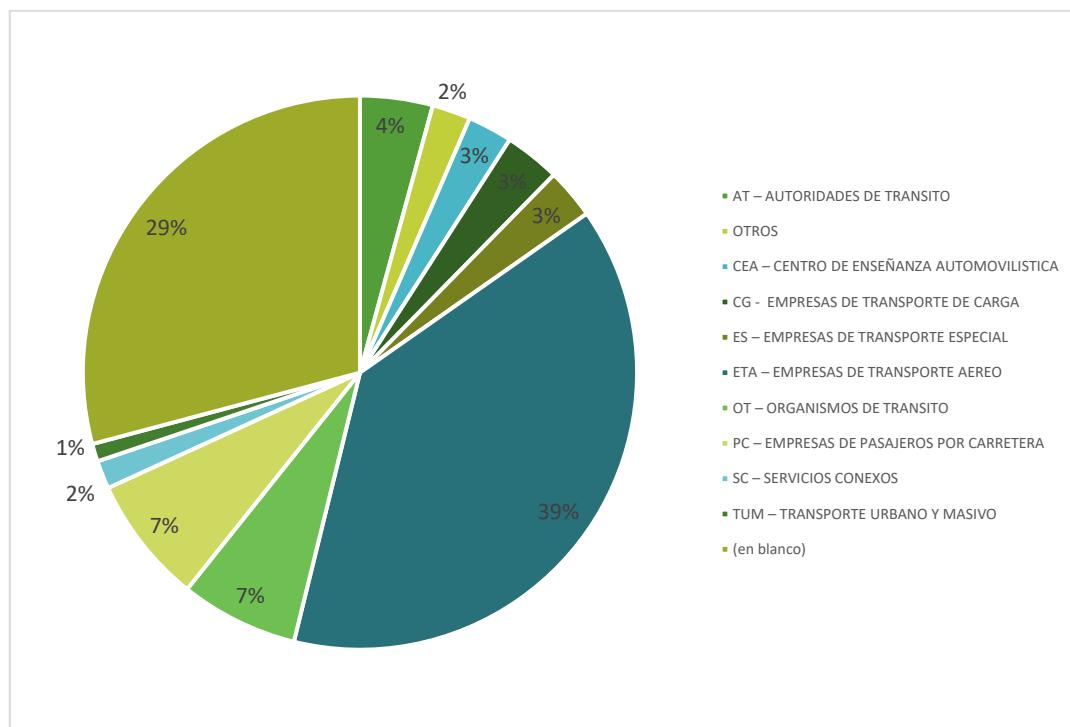


Gráfico 2. \*Fuente: estadísticas Orfeo

### 3. DEPENDENCIAS RECEPTORAS

Las principales dependencias receptoras de las áreas misionales de la Supertransporte fueron el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (17,53%), la Dirección de Investigaciones para protección de Usuarios del Transporte (46,34%) y la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte (10,61%).

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS II SEMESTRE 2022	TOTAL PQRSD	%
910 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	11.937	46,34%
535 - GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	4.516	17,53%
870 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	2.734	10,61%
534 - GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1.345	5,22%
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	1.291	5,01%
533 - GRUPO DE NOTIFICACIONES	579	2,25%
OTRAS DEPENDENCIAS	3.360	13,04%
<b>TOTAL</b>	<b>25.762</b>	<b>100,00%</b>

Tabla A. \*Fuente: Reportes Sistema Orfeo

#### 4. GESTIÓN DE PQRDS SEGUNDO SEMESTRE

La gestión de PQRDS recibidas y contestadas dentro del período fue de 31,76%, 13,87 puntos porcentuales menos que el semestre pasado.

II SEM 22	RADICADOS ENTRADA	RADICADOS SALIDA	% RESPUESTAS/TOTAL
2022	25.762	8.183	31,76%

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

\* Fuente: Reportes sistema Orfeo

#### 5. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

No obstante durante el segundo semestre del año, se han desarrollado actividades tendientes a generar las respuestas a los radicados que ingresaron durante el periodo comprendido del 1 de julio a 31 de diciembre 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 Gestión Documental resolvió el 75,02% de los radicados que le fueron asignados durante el periodo analizado, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano contestó el 66,14%, el Grupo de Notificaciones respondió el 57,34%, así mismo la Dirección de Investigaciones para la Protección a Usuarios dio respuesta al 25,05% asignado, a su vez la Dirección de Investigaciones de Transito resolvió el 17,48% y la Dirección de Promoción y Prevención de Transito participó con el 16,65% de las respuestas 32,56% pertenece a las demás dependencias de la Entidad.

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS II SEMESTRE 2022	TOTAL PQRSD ASIGNADAS	%	TOTAL PQRSD RESUeltas	%
910 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	11937	46,34%	2044	25,05%
535 - GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	4516	17,53%	2987	66,14%
870 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	2734	10,61%	478	17,48%
534 - GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1345	5,22%	1009	75,02%
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	1291	5,01%	215	16,65%
533 - GRUPO DE NOTIFICACIONES	579	2,25%	332	57,34%
OTRAS DEPENDENCIAS	3360	13,04%	1094	32,56%

## 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 2022 la Supertransporte presentó un comportamiento como lo reflejan las tablas C y D.

VARIABLES A MEDIR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN*
No. de solicitudes recibidas	9.849
No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	1.740
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	36 días
No. de solicitudes en las que se negó acceso a información	n/d
Peticiones de documentos e información	1.073
Peticiones de interés general y particular	3.796
Consultas	333
Peticiones entre autoridades	n/d
Informes a Congresistas	n/d
No de solicitudes sin entregar la información solicitada	n/d
No de solicitudes sin entregar la información solicitada por inexistencia de la misma	n/d
<b>*Incluye todos los trasladados a Organismos de Tránsito</b>	

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

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
DENUNCIA	2299
FELICITACION	8
PETICION	3796
QUEJA	7140
RECLAMO	2546
SOLICITUD	9849
TRASLADO POR COMPETENCIA	72
OTROS	52
<b>Total general</b>	<b>25762</b>

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



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	CANT. RADICADO
jul	4.187
ago	4.662
sep	3.911
oct	4.170
nov	4.563
dic	4.269
<b>Total general</b>	<b>25.762</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 Torre 3 piso 1 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, para el registro de las maniobras peligrosas de nuestros vigilados.

- 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.

### 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 segundo 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 segundo semestre de 2022, se realizó seguimiento a la gestión del Call Center y de Atención al Ciudadano con calidad y oportunidad.
- ❖ Durante el segundo 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 de la Entidad, 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 agosto seguido del mes de noviembre, 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 septiembre se presentaron el menor número de PQRSD ante la entidad.

Sandra Liliana Ucrós Velásquez  
Coordinador Grupo Relacionamiento con el Ciudadano  
04/01/2023