



Superintendencia de Transporte

INFORME PQRDS II SEMESTRE 2023



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023

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 2023, 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 2023 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

Durante el año 2023 se recibieron un total de 58.874 PQRSD, y durante el segundo semestre se radicaron 24.966 PQRDS asignadas a cada una de las dependencias, presentando una disminución del 28,72% el total del primer semestre de 2023 y en 3,09% el mismo período del año anterior. Por sexto año consecutivo se observó crecimiento en el total de las PQRSD radicadas ante la Superintendencia mientras que es el primer semestre que en los cortes semestrales en la radicación de PQRDS de la Superintendencia de Transporte se refleja una pequeña disminución (Ver Gráfico1)

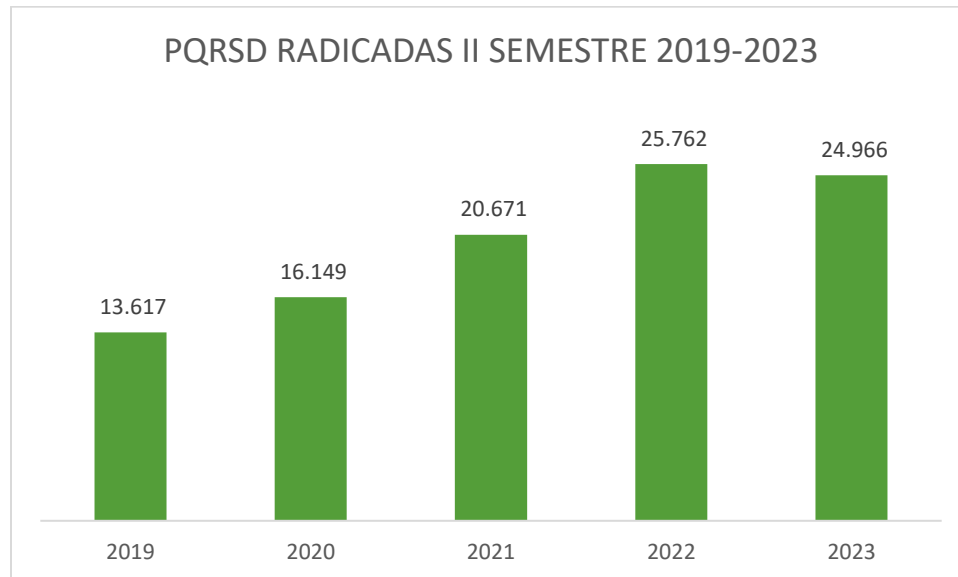


Gráfico 1. *Fuente: Archivo Atención al Ciudadano y estadísticas Orfeo

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 27,20% del total, dentro de los vigilados que originan 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 acaparado el 7,75%, después aparecen Los Organismos de Transito con 6,35% del total de las PQRDS.

En este periodo las Empresas de Transporte de Carga con el 3,85%, le siguen las Autoridades de Transito con el 2,74%, los Centros de Diagnostico Automotor con el 2,65%, además encontramos los Centros de Enseñanza Automovilística con el 1,96%, Empresas de Transporte Especial con el 1,70% y el transporte urbano y masivo con el 1,51%, los demás tipos de vigilados tienen una representación menor al 1% cada una, entre todas generando un acumulado del 4,55%. En esta oportunidad el 0,01% de radicados no fueron clasificados en los tipos de vigilados.

Y como algo extraño se encuentran clasificadas el 39,75% hacia la Supertransporte directamente

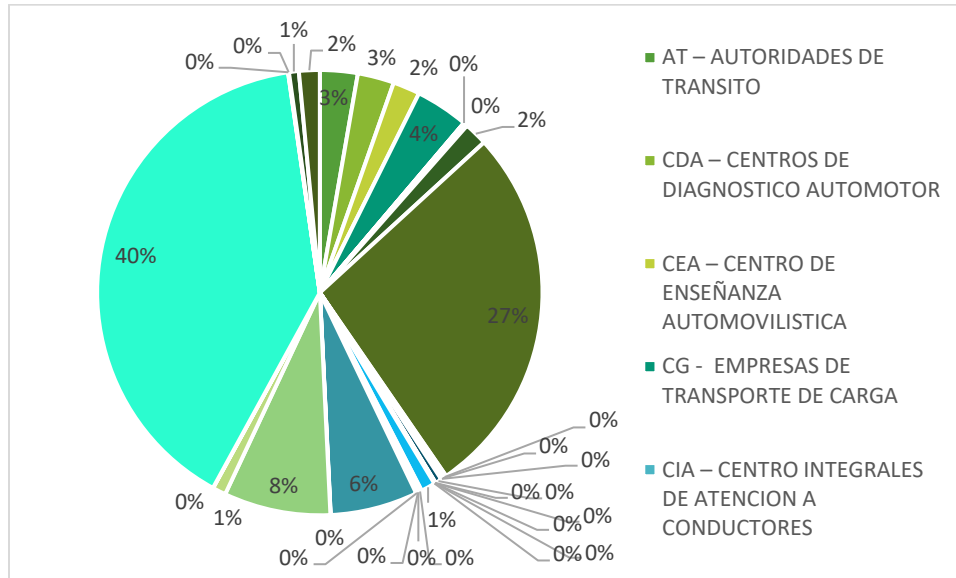


Gráfico 2. *Fuente: estadísticas Orfeo

3. DEPENDENCIAS RECEPTORAS

Las principales dependencias receptoras de las áreas misionales de la Supertransporte fueron el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (33,90%), la Dirección de Investigaciones para protección de Usuarios del Transporte (33,79%) y la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte (9,20%).

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS II SEMESTRE 2023	TOTAL PQRSD	%
535 - GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	8464	33,90%
910 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	8436	33,79%
870 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	2298	9,20%
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	2196	8,80%
OTRAS DEPENDENCIAS	3572	14,31%
TOTAL	24966	100,00%

Tabla A. *Fuente: Reportes Sistema Orfeo

4. GESTIÓN DE PQRDS PRIMER SEMESTRE

La gestión de PQRDS recibidas y contestadas dentro del período fue de 52,95%, 12,22 puntos porcentuales menos que el semestre pasado.

II SEM 23	RADICADOS ENTRADA	RADICADOS SALIDA	% RESPUESTAS/TOTAL
2023	24.966	13.230	52,95%

Tabla B. Cruce de radicados de entrada y salida correspondientes al primer sem de 2023

* 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 2023, como se puede evidenciar la mayoría de las dependencias contribuyeron con resultados por encima del 20% en la gestión de las PQRDS asignadas a sus bandejas, el caso de la Dirección de Investigaciones de la Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte y sus Grupos cumpliendo con un 90,70% de los radicados que le fueron asignados durante el periodo analizado, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano contestó el 21,38%, la Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre respondió el 76,96%, 61,32% pertenece a las demás dependencias de la Entidad.

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS I SEMESTRE 2023	TOTAL PQRSD ASIGNADAS	%	TOTAL PQRSD RESUELTAS	%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCION DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE + GRUPO ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS + GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES	8916	35,71%	8087	90,70%
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	8464	33,90%	1810	21,38%
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION DE TANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	2196	8,80%	1690	76,96%
DEMAS DEPENDENCIAS	5390	21,67%	1643	30,37%
TOTAL	24966	100%	13230	52,95%

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 2023 la Supertransporte presentó un comportamiento como lo reflejan las tablas C y D.

VARIABLES A MEDIR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN*
No. de solicitudes recibidas	9.769
No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	104
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	55 días
No. de solicitudes en las que se negó acceso a información	n/d
Peticiones de documentos e información	218
Peticiones de interés general y particular	2.410
Consultas	252
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
*Incluye todos los traslados a Organismos de Tránsito	

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

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
DENUNCIA	9.178
PETICION	2.410
QUEJA	2.295
RECLAMO	1.300
SOLICITUD	9.769
FELICITACION	14
Total general	24.966

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 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? ¿CÓMO 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 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.

Tabla 2

MES	CANT. RADICADO
Julio	4.687
Agosto	4.432
Septiembre	4.241
Octubre	4.154
Noviembre	4.017
Diciembre	3.435
Total general	24.966

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 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:

- # 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

La Supertransporte también dispone de los correos electrónicos institucionales ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co y 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 2023, 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 2023, se realizó seguimiento a la gestión del Call Center y de Atención al Ciudadano con calidad y oportunidad.
- ❖ Durante el segundo semestre de 2023, 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 julio seguido del mes de agosto, 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 diciembre se presentaron el menor número de PQRSD ante la entidad.

Sandra Liliana Ucrós Velásquez
Coordinador Grupo Relacionamento con el Ciudadano
04/01/2024