

MEMORANDO



20245350077863

No. 20245350077863
Bogotá, 05-07-2024

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

De: Coordinadora (E) GIT Relacionamento con el Ciudadano

Asunto: Informe de gestión de atención al ciudadano trimestre II 2024

Cordial saludo,

Respetada 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 Relacionamento con el Ciudadano que están establecidas en la Resolución 8564 de 2021.

El Grupo de Relacionamento 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 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,



Maria Alejandra Bustamante Camacho
Coordinadora Grupo Relacionamiento con el Ciudadano (E)

Vo.Bo. Juan David Benjumea Quintero
Director Administrativo (E)

Transcribió: Maria Alejandra Bustamante- Profesional Universitario
c:\users\mariabustamante.supertransporte\desktop\relacionamiento\2024\informes\mensual
secretaria\junio\junio.docx

INFORME DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
II TRIMESTRE DE 2024

En el período comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2024, la Superintendencia de Transporte atendió 46.028 requerimientos de sus grupos de interés en los canales web, presencial y telefónico dispuestos para ello, disminuyendo en 8.72% respecto del registro del mismo período de 2023.

Teniendo como primordial motivo de esta disminución el valor de las PQRSD, con un 3,42% menos radicados, respecto del II trimestre de 2023, así mismo se presentó un aumento en la atención presencial de un 62,37% lo anterior, dado que aumento el porcentaje de vigilados que fueron embargados por la no presentación de la información financiera durante los años 2019 y 2020, así mismo, tuvimos entrega de información financiera.

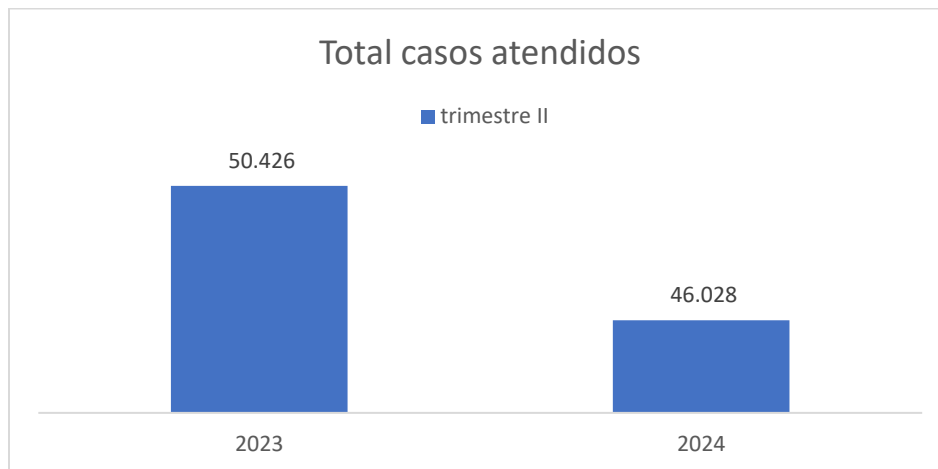


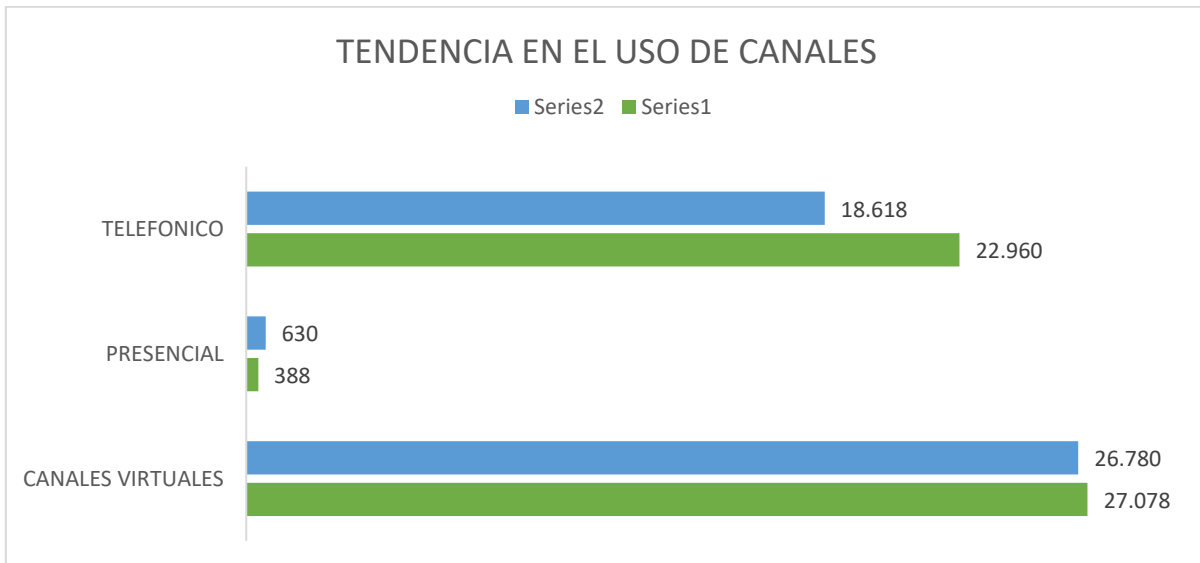
Gráfico 1 Fuente: Grupo de Relacionamiento con el ciudadano

COMPARATIVO II TRIMESTRE 2022-2023-2024				
POR CANAL DE ATENCIÓN				
AÑO	2.022	2.023	2.024	%
PRESENCIAL	600	388	630	62,37%
CORREOS	5.475	6.311	6.228	-1,32%
CHAT	7.444	6.473	6.747	-23,46%
PQRDS	11.415	14.294	13.805	-3,42%
LINEA 018000	7.468	9.828	10.488	6,72%
#767	24.062	13.132	8.130	-38,09%
TOTAL	56.464	50.426	46.028	-8,72%

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).



Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

Correos institucionales:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co - atencionciudadano@supertransporte.gov.co

Gráfico 2

El canal telefónico representó el 40,45% del total de contactos ciudadanos en el segundo trimestre 2024, mientras que el virtual significó el 58,18% (Gráfico 3)

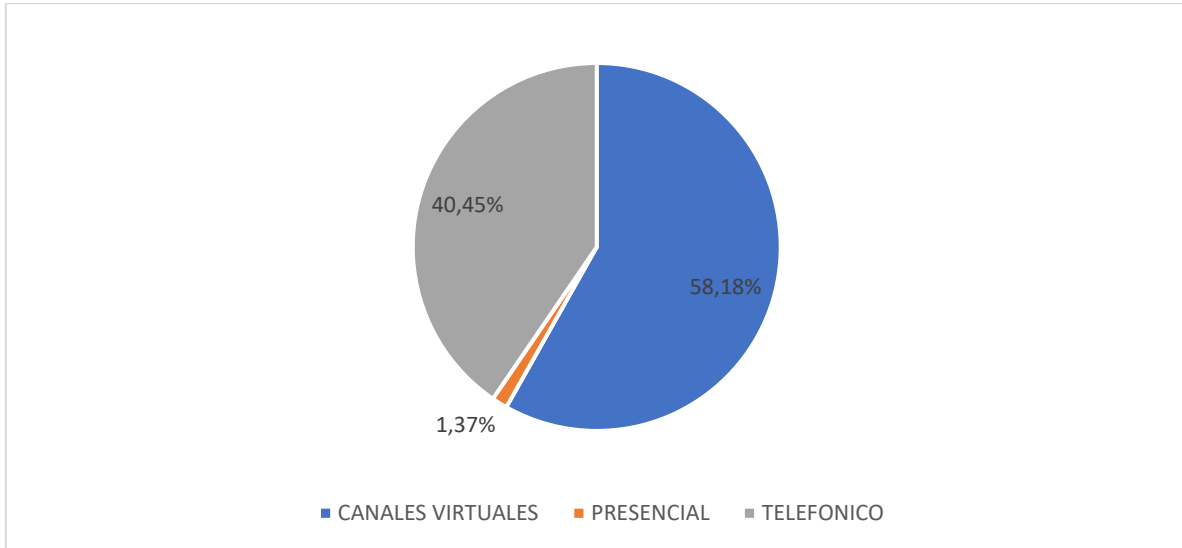


Gráfico 3

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 90% en el segundo trimestre de 2024.