



Superintendencia de Transporte

INFORME PQRDS II SEMESTRE 2025

Informe de PQRDS Segundo Semestre 2025

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2025

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 15 de noviembre de 2025, 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 2025 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 segundo semestre de 2025 se evidenció un incremento significativo en la recepción de PQRSD, alcanzando un total de 28.493 solicitudes, lo que representa un aumento del 22,7% respecto al segundo semestre de 2024. Este crecimiento refleja una mayor interacción de los ciudadanos con la entidad (Ver Gráfico1).

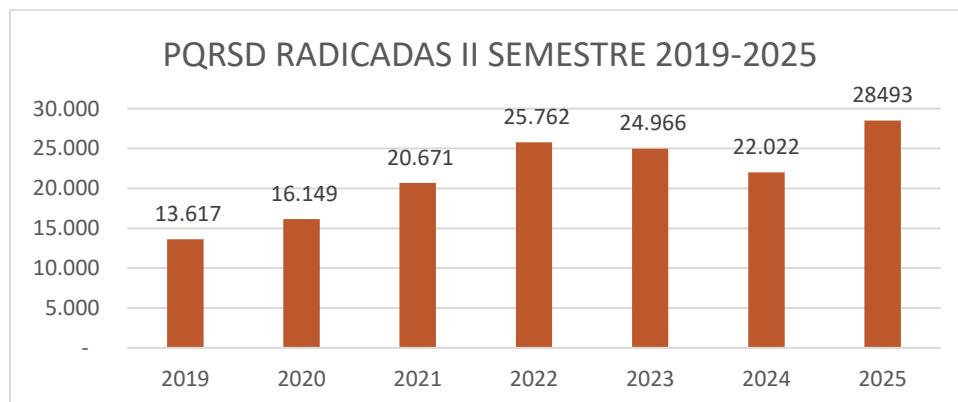


Gráfico 1. *Fuente: Archivo Atención al Ciudadano y estadísticas Orfeo

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 6,29% 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 el segundo en tendencia acaparado el 1,03%, después aparecen los organismos de tránsito con 0,94% del total de las PQRDS.

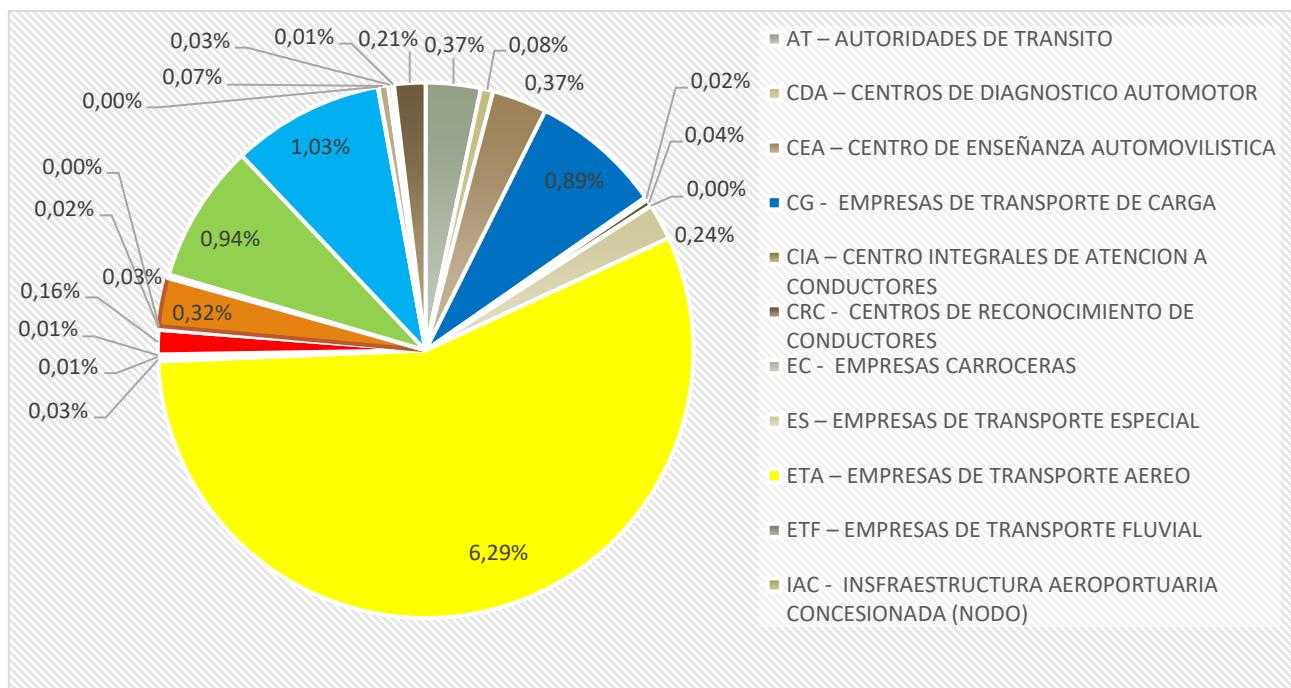


Gráfico 2. *Fuente: estadísticas Orfeo

Informe de PQRDS Segundo Semestre 2025

3. DEPENDENCIAS RECEPTORAS

Las principales dependencias receptoras de las áreas misionales de la Supertransporte fueron el Grupo de averiguaciones preliminares (19,93%), la oficina asesora jurídica (17,14%) y el grupo interno de trabajo de informes únicos de infracciones al transporte (11,29%). Grupo de Relacionamiento con el ciudadano (9,50%).

PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS II SEMESTRE 2025	Total, PQRSDF	Total, PQRSDF %
912 - GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES	5678	19,93%
300 - OFICINA ASESORA JURÍDICA	4885	17,14%
874 - GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE INFORMES ÚNICOS DE INFRAACCIONES AL TRANSPORTE	3217	11,29%
535 - GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	2708	9,50%
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	2160	7,58%

Tabla A. *Fuente: Reportes Sistema Orfeo

4. GESTIÓN DE PQRDS SEGUNDO SEMESTRE

La gestión de PQRDS recibidas y contestadas dentro del período fue de 15%.

II SEM 25	RADICADOS ENTRADA	RADICADOS SALIDA	% RESPUESTAS/TOTAL
2025	28.493	3.362	11,79%

Tabla B. Cruce de radicados de entrada y salida correspondientes al segundo sem de 2025

* Fuente: Reportes sistema Orfeo

Informe de PQRDS
Segundo Semestre 2025

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 al 15 de noviembre de 2025, como se puede evidenciar la mayoría de las dependencias contribuyeron con resultados de los radicados que le fueron asignados durante el periodo analizado, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano contestó el 40,74%, la Dirección de Investigaciones para la Protección a Usuarios del Sector Transporte contesto 27,36%, la Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre contesto el 8,83%, el Grupo Cobro Por Jurisdicción Coactiva contesto el 7,77%, mientras que Grupo de Autoridades, Organismos de Tránsito y de Apoyo al Tránsito resolvió el 0,09%, entre las demás áreas de la entidad se dio respuesta I 15,21%

. PRINCIPALES DEPENDENCIAS RECEPTORAS II SEMESTRE 2025	TOTAL PQRSD ASIGNADAS	%	TOTAL PQRSD RESUELTA	%
874 - GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE INFORMES ÚNICOS DE INFRACCIONES AL TRANSPORTE	3217	11,29%	2543	69,50%
912 - GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES	5678	19,93%	542	14,81%
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	2160	7,58%	211	5,77%
920 - DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	904	3,17%	117	3,20%
TOTAL	28.493	100%	3.659	100%

Informe de PQRDS
Segundo Semestre 2025

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 2025 la Supertransporte presentó un comportamiento como lo reflejan las tablas C y D.

VARIABLES A MEDIR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN*
No. de solicitudes recibidas	28.493
No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	497
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	26 días
No. de solicitudes en las que se negó acceso a información	n/d
Peticiones de documentos e información	232
Peticiones de interés general y particular	3505
Consultas	174
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 trasladados a Organismos de Tránsito	

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

TIPO DE PQRSDF	CANTIDAD
DENUNCIA	2227
PETICION	281
QUEJA	390
RECLAMO	60
SOLICITUD	1089
TRASLADO POR COMPETENCIA	89
Total	28.493

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

**Informe de PQRDS
Segundo Semestre 2025**

Tabla 2

MES	CANT. RADICADO
Julio	5263
Agosto	4941
Septiembre	6819
Octubre	7293
Noviembre	4174
Total	28.493

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.

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 1º 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

Radicación de correspondencia o mensajería en la diagonal 25G No. 95A – 85 piso 1 torre 3, Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

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:

Informe de PQRDS Segundo Semestre 2025

- # 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

8. CONCLUSIONES

- ❖ Durante el segundo semestre de 2025, 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 2025, se realizó seguimiento a la gestión del Call Center y de Atención al Ciudadano con calidad y oportunidad.
- ❖ Durante el segundo semestre de 2025, 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.

Claudia Yaneth Sepulveda Martinez
Coordinador Grupo Relacionamiento con el Ciudadano
03/07/2025