

MEMORANDO



20255350090483

No. 20255350090483

Bogotá, 08-10-2025

Para: **Deisy Amparo Lara Barbón**
Secretaria General (E)

De: Coordinadora GIT Relacionamento con el Ciudadano

Asunto: Informe de gestión de atención al ciudadano trimestre III 2025

Respetada Dra. Deisy,

Para su conocimiento, a continuación, rindo informe de las actividades de relacionamiento con el ciudadano realizadas por la Superintendencia de Transporte de abril a junio de 2025, 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 tercer trimestre 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.

INFORME DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO III TRIMESTRE DE 2025

En el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2025, la Superintendencia de Transporte atendió 37.930 requerimientos de sus grupos de interés en los canales web, presencial y telefónico dispuestos para ello, presentando un aumento en 2.83% respecto del registro del mismo período de 2024.

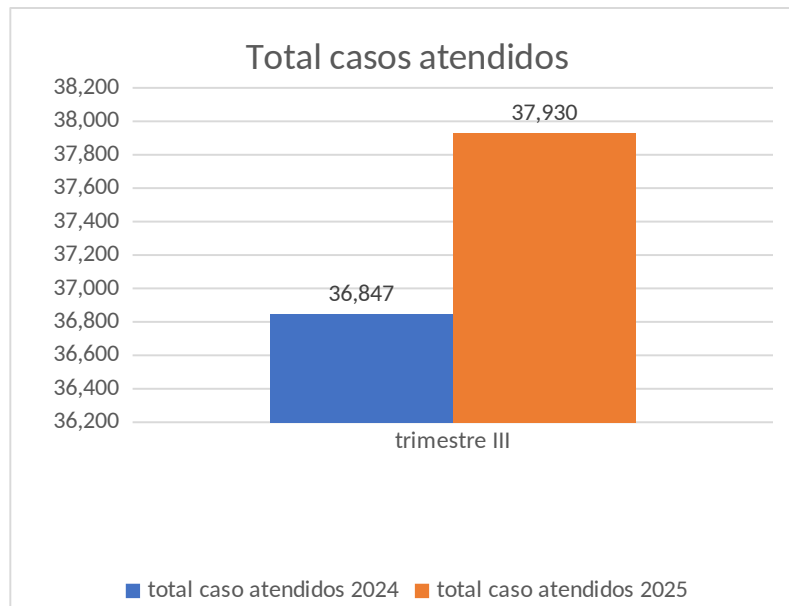


Gráfico 1 Fuente: Grupo de Relacionamiento con el ciudadano

En la siguiente tabla se observa que los canales de atención que presentaron una disminución significativa los cuales fueron el correo electrónico y radicación de PQRSDF.

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

AÑO	2.024	2.025	%
PRESENCIAL	493	600	21,70%
CORREOS	3.068	0	-100,00%
CHAT	5.247	6.191	17,99%
PQRDS	12.246	10.341	-15,56%
LINEA 018000	7.457	10.207	36,88%
#767	8.336	10.591	27,05%
TOTAL	36.847	37.930	2,94%

Tabla 1 Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

USO DE CANALES

El gráfico “Tendencia de uso de canales” evidencia los cambios en la preferencia de los ciudadanos entre 2024 y 2025. Se observa un aumento significativo en el uso del canal telefónico, pasando de 15.793 atenciones en 2024 a 20.798 en 2025, lo que refleja una mayor preferencia por la atención directa y personalizada. En contraste, los canales virtuales disminuyeron de 20.561 a 16.532. Por otra parte, el canal presencial mantiene cifras bajas pero estables, con un leve incremento de 493 a 600 atenciones, lo que sugiere que sigue siendo una opción complementaria para trámites que requieren atención física. (Gráfico 2).

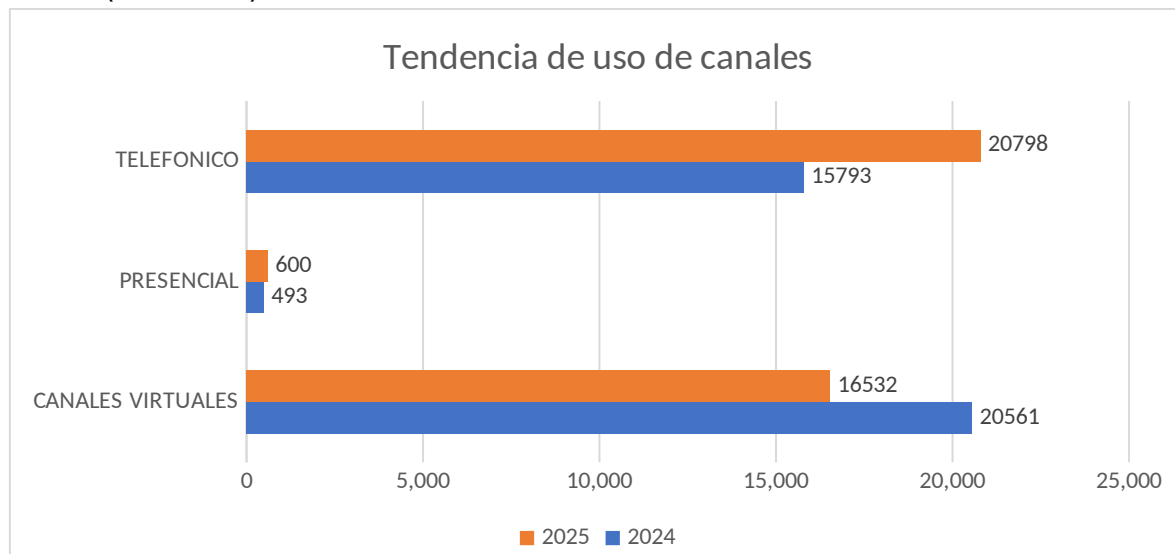


Gráfico 2

El canal telefónico representó el 54,65% del total de contactos ciudadanos en el tercer trimestre 2025, mientras que el virtual significó el 43,45% (Gráfico 3)

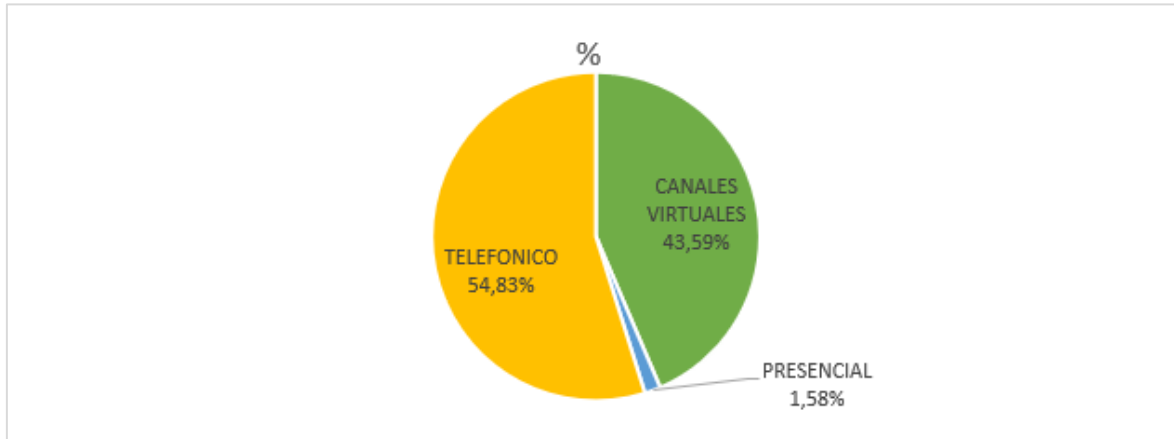


Gráfico 3

SATISFACCIÓN

La satisfacción de los usuarios con el canal telefónico se mantuvo estable respecto al año anterior. En términos generales, la satisfacción con el servicio superó el 90%. En cuanto al canal de chat, las orientaciones evaluadas como positivas alcanzaron cerca del 90% durante el tercer trimestre de 2025.

Atentamente,



Claudia Yaneth Sepúlveda Martínez
Coordinadora Grupo Relacionamento con el Ciudadano



Vo.Bo. José Gabriel Moncada Barbosa
Director Administrativo

Proyecto: José Alejandro Meléndez Adrada-Contratista
Reviso: Claudia Yaneth Sepúlveda Martínez - Coordinadora GIT Relacionamento con el Ciudadano
/var/www/html/argogpl/bodega/2025/535/docs/120255350090483_00001.docx