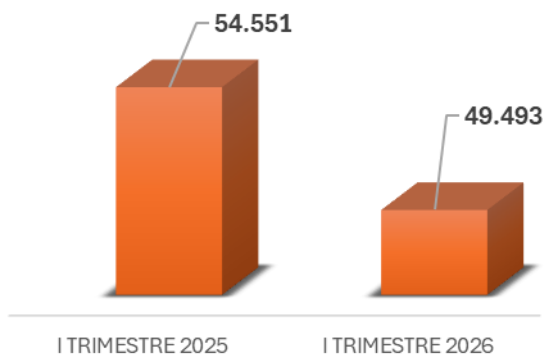


INFORME DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
I TRIMESTRE DE 2026

Para el periodo mencionado, la Superintendencia de Transporte dispuso como canales de atención a la ciudadanía los siguientes medios: presencial, chat, radicados web, línea 018000 y el #767 opción 3. A través de estos canales se registró un total de 49,493 interacciones, lo que representa una disminución de 9,27 % frente al primer trimestre de 2025.

TOTAL DE INTERACCIONES



Grafica 1. Fuente Relacionamiento con el ciudadano

	2025	2026	VARIACION
PRESENCIAL	371	881	137,47%
CHAT	6171	2448	-60,33%
RADICADOS WEB	30437	30624	0,61%
LÍNEA 018000	8991	7640	-15,03%
#767	8581	7900	-7,94%
TOTAL AÑO	54.551	49.493	-9,27%

Tabla 1. Fuente Relacionamiento con el ciudadano

Como aspecto relevante, se destaca un incremento del 137,47 % en la atención presencial, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer los esfuerzos orientados a garantizar una adecuada atención al usuario, así como a optimizar el uso de las herramientas dispuestas por la entidad para la gestión de cara a la ciudadanía.

Por otro lado, se observa una disminución del 60,33 % en el uso del chat institucional por parte de los usuarios, lo que constituye una oportunidad de

mejora en términos de divulgación y aprovechamiento de este canal y sus funcionalidades.

Para el primer trimestre de 2026, la gestión de PQRSDf se analiza con base en la tipificación realizada en el gestor documental, herramienta que permite la clasificación de un total de 14.093 PQRSDf, frente a 9.992 PQRSDf ingresadas y clasificadas en el primer trimestre de 2025 representando un incremento de 141 %, como a continuación se detalla en las siguientes tablas.

	2025	2026
PQRSDf	9992	14093

Tabla 2. Comparativo de cantidad de PQRSDf 2025/2026

TIPOLOGIA	CANTIDAD
DENUNCIA	5474
FELICITACIONES	6
PETICIÓN	3541
QUEJA	2736
RECLAMO	553
SOLICITUD	1783
Total general	14093

Tabla 3. Desglose por tipología

Adicional para los trámites que no son PQRSDf son interacciones que van orientadas a: acciones de tutela, alegatos, comunicaciones, cuentas de cobro, descargos, entrega de requerimientos de información, invitaciones, oficios aclaratorios de IUIT, oficios remisorios de IUIT, recurso de reposición, recursos de apelación, renunciaciones a término-notificaciones, respuesta a citatorios, entre otros.

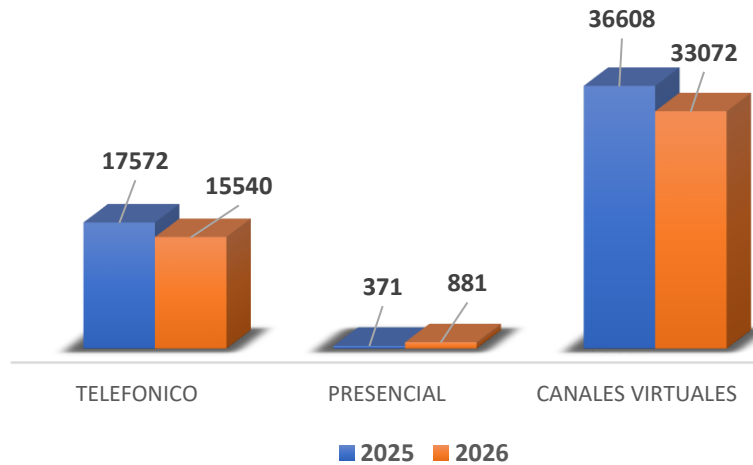
Uso de canales

Los canales virtuales y telefónicos continúan consolidándose como el principal medio de contacto entre las ciudadanías y la Superintendencia de Transporte; no obstante, el canal presencial mantiene una participación relevante, lo cual debe ser considerado en la formulación de estrategias orientadas a fortalecer la atención a las ciudadanías.

En este sentido, los canales virtuales adquieren un papel predominante en la generación de valor para la gestión de las interacciones con los usuarios,

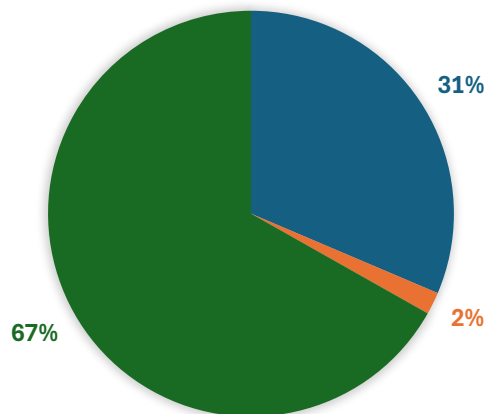
estableciendo un nuevo estándar de medición frente al primer trimestre de 2025. Por su parte, el canal telefónico (línea 018000 y #767 opción 3) se consolida como el segundo medio más utilizado, con una participación del 31 %, precedido por los canales virtuales (chat y formulario web), que en conjunto concentran el 67 %, como se detalla en las siguientes gráficas:

TENDENCIA DE USO DE CANALES



Gráfica 2. Fuente Relacionamiento con el ciudadano

DISTRIBUCION 2026



Gráfica 3. Fuente Relacionamiento con el ciudadano



SuperTransporte

Con base en lo expuesto, la Superintendencia de Transporte continúa adelantando el proceso de depuración de las solicitudes radicadas, con el fin de garantizar su adecuada clasificación conforme a las tipologías establecidas, tales como denuncias, felicitaciones, peticiones, quejas, solicitudes y reclamos.

No obstante, es importante señalar que no todas las comunicaciones u oficios recibidas corresponden a dichas categorías, toda vez que también se gestionan otros tipos de trámites e interacciones, entre los que se incluyen acciones de tutela, alegatos, comunicaciones generales, cuentas de cobro, descargos, entrega de información, invitaciones, oficios aclaratorios, remisiones de IUIT, recursos de reposición y apelación, renunciaciones a términos y notificaciones, así como respuestas a citatorios, entre otros.