



SuperTransporte



Superintendencia de Transporte

INFORME PQRDSF I SEMESTRE 2026

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

PRIMER SEMESTRE 2026

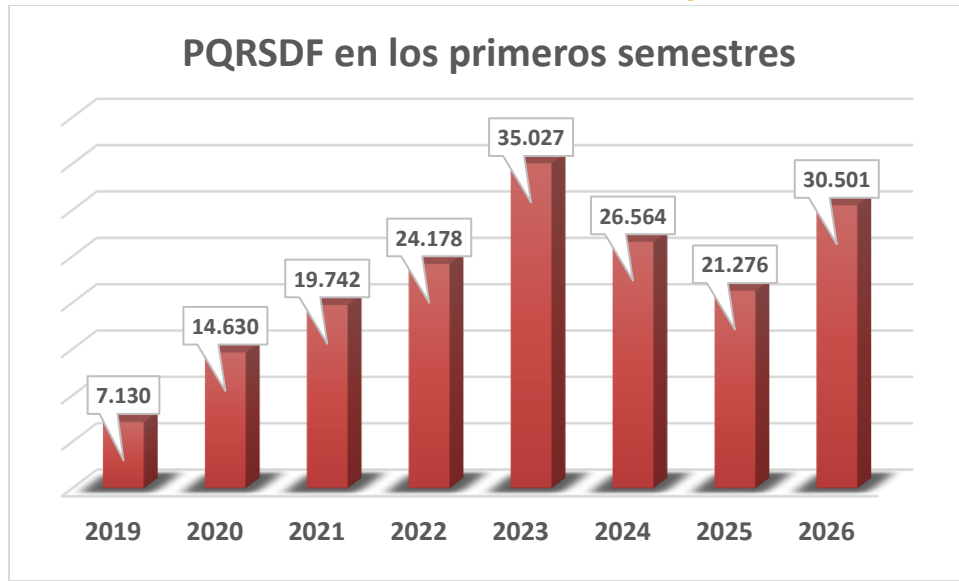
La Superintendencia de Transporte, a través del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano, presenta el Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), correspondiente a las PQRSDF recibidas y atendidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

El presente informe tiene como finalidad poner en conocimiento de la ciudadanía, los grupos de valor y demás partes interesadas los resultados de la gestión adelantada por la entidad en la atención de las PQRSDF, en cumplimiento del marco normativo vigente y de los términos legalmente establecidos para su trámite. De igual manera, constituye un instrumento para el seguimiento y evaluación de la gestión institucional, facilitando la identificación de oportunidades de mejora y la formulación e implementación de acciones orientadas al fortalecimiento continuo de los procesos de atención y relacionamiento con la ciudadanía.

Los resultados consignados en este informe presentan el comportamiento de las PQRSDF gestionadas durante el primer semestre de 2026, a partir de la información estadística registrada y trazable en el gestor documental Dozzier. El análisis incluye indicadores relacionados con el volumen de ingreso, la oportunidad en la atención, la tipología de las solicitudes y demás variables relevantes para evaluar la gestión realizada por la entidad en materia de atención a la ciudadanía.

1. GENERALIDADES

Para el primer semestre de 2026 se registró una radicación de 30.501 PQRSDF que ingresaron a la entidad por los diversos canales de atención dispuestos para el servicio de los usuarios, ciudadanía, grupos de valor y personas interesadas. Esto representó un incremento de 43.3% con respecto al primer semestre de 2025, así mismo, se evidenció un incremento de 36.2% frente al promedio de 22.381 PQRSDF registradas en los periodos tenidos en cuenta desde el año 2019.



Gráfica 1. Comparación del volumen de PQRSDF en los primeros semestres de los años 2019 hasta 2026, fuente Dozzier e informes.

La recepción de PQRSDF a través de los canales de atención dispuestos por la entidad, se registran y categorizan en los repositorios del gestor documental – Dozzier de la siguiente forma.

Medios de Recepción	Cantidad
Página Web	21456
Correo	3802
Mensajería	3693
Presencial	1547
IUIT	2
Verbal	1
Total general	30501

Tabla 1. Desglose de las PQRSDF ingresadas en el I semestre de 2026 según su medio de recepción, fuente Dozzier.

La tipología de las PQRSDF se estructuro de la siguiente forma, teniendo en cuenta la normatividad vigente que rige el tratamiento de cada solicitud.

Tipología	Cantidad
PETICIÓN	10476
DENUNCIA	8566
QUEJA	6232
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3263
RECLAMO	1956
FELICITACIONES	8
Total general	30501

Tabla 2. Desglose de las PQRSDF ingresadas en el I semestre de 2026 según su medio de recepción, fuente Dozzier

2. Segmentación de PQRSDf

En concordancia con los registros de las PQRSDf que ingresan a la entidad, el periodo evaluado demuestra la intención de la radicación por parte de los usuarios hacia los vigilados de la Superintendencia de Transporte con un total de 13.784 PQRSDf hacia estas entidades representando un 45.2% del total de PQRSDf correspondientes al primer semestre de 2026.



Gráfica 2. Direccinamiento de PQRSDf I semestre de 2026 hacia vigilados o no vigilados, fuente Dozzier.

3. DEPENDENCIAS RECEPTORAS

Las principales dependencias receptoras de PQRSDf en la Superintendencia de Transporte para el primer semestre de 2026 fueron:

- Dirección de prevención, promoción y atención a usuarios del sector transporte.
- Grupo relacionamiento con el ciudadano.
- Dirección de promoción y prevención en tránsito y transporte terrestre
- Grupo interno de trabajo de informes únicos de infracciones al transporte

En conjunto estas dependencias reúnen un 70.34% del volumen total de PQRSDf para este periodo.

**Informe de PQRDS
Primer Semestre 2026**

Dependencia	Cantidad	% del Total
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	9837	32,25%
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	4435	14,54%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	4094	13,42%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE INFORMES ÚNICOS DE INFRACCIONES AL TRANSPORTE	3087	10,12%
GRUPO DE AUTORIDADES, ORGANISMOS DE TRÁNSITO Y DE APOYO AL TRÁNSITO	1814	5,95%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	1040	3,41%
GRUPO COBRO POR JURISDICCIÓN COACTIVA	1008	3,30%
GRUPO DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RECAUDO	823	2,70%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	589	1,93%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	449	1,47%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN PUERTOS	447	1,47%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	424	1,39%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA	366	1,20%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	309	1,01%
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES	273	0,90%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS	219	0,72%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	190	0,62%
GRUPO DE NOTIFICACIONES	175	0,57%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PUERTOS	168	0,55%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	156	0,51%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	123	0,40%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES POR NO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN SUBJETIVA DE VIGILADOS DE TRÁNSITO	77	0,25%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	69	0,23%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS	67	0,22%
DIRECCIÓN FINANCIERA	47	0,15%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	38	0,12%
GRUPO DE ARBITRAJE, CONCILIACIÓN Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DEL SECTOR INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE	31	0,10%
DESPACHO SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE	30	0,10%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRANSITO Y	25	0,08%

Informe de PQRDS Primer Semestre 2026

TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR		
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	22	0,07%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	21	0,07%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA, PRESUPUESTAL Y CONTABLE	17	0,06%
GRUPO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	16	0,05%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	0,02%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	3	0,01%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	3	0,01%
GRUPO DE COMUNICACIONES	2	0,01%
GRUPO DE SERVICIOS GENERALES Y RECURSOS FISICOS	1	0,00%
Oficina de pruebas	1	0,00%
Total general	30501	100,00%

Tabla 3. PQRDSF ingresadas I semestre de 2026 por dependencia y porcentaje del total, fuente Dozzier.

4. GESTIÓN DE PQRDSF PRIMER SEMESTRE

La gestión de PQRDSF gestionadas frente al número de recibidas dentro del período fue de 41.3%.

MES	Cantidad	Respuestas	% de Gestión
ENERO	5367	2975	55,4%
FEBRERO	4391	2409	54,9%
MARZO	4659	2255	48,4%
ABRIL	5140	2214	43,1%
MAYO	5225	1967	37,6%
JUNIO	5719	777	13,6%
Total	30501	12597	41,3%

Tabla 4. Comportamiento de PQRDSF ingresadas I semestre de 2026, respuestas emitidas y cumplimiento mensual, fuente Dozzier.

5. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

La gestión realizada por las dependencias tiene como objetivo desarrollar actividades tendientes a proyectar respuestas acordes normativamente y articuladas con las competencias de la Superintendencia de Transporte, durante el periodo de 01 de enero hasta el 30 de junio de 2026 se destacan las dependencias con mayor porcentaje de cumplimiento:

- Grupo relacionamiento con el ciudadano
- Dirección de promoción y prevención en tránsito y transporte terrestre
- Grupo interno de trabajo de informes únicos de infracciones al transporte
- Grupo cobro por jurisdicción coactiva

Informe de PQRDS
Primer Semestre 2026

- Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones

Dependencias que presentan un alto cumplimiento en proyección de respuestas a PQRSDf en relación con el volumen de ingreso registrado en el gestor documental – Dozzier.

Dependencia	Cantidad	Gestionadas	% Cumplimiento
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	9837	2293	23,31%
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	4435	2874	64,80%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	4094	1666	40,69%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE INFORMES ÚNICOS DE INFRACCIONES AL TRANSPORTE	3087	2862	92,71%
GRUPO DE AUTORIDADES, ORGANISMOS DE TRÁNSITO Y DE APOYO AL TRÁNSITO	1814	28	1,54%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	1040	92	8,85%
GRUPO COBRO POR JURISDICCIÓN COACTIVA	1008	746	74,01%
GRUPO DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RECAUDO	823	413	50,18%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	589	509	86,42%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	449	148	32,96%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN PUERTOS	447	213	47,65%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	424	62	14,62%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA	366	2	0,55%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	309	162	52,43%
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES	273	132	48,35%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS	219	16	7,31%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	190	9	4,74%
GRUPO DE NOTIFICACIONES	175	155	88,57%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PUERTOS	168	73	43,45%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	156	18	11,54%
DIRECCIÓN DE	123	0	0,00%

**Informe de PQRDS
Primer Semestre 2026**

INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE			
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES POR NO SUMINISTRO DE INFORMACIÓN SUBJETIVA DE VIGILADOS DE TRÁNSITO	77	0	0,00%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	69	0	0,00%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS	67	16	23,88%
DIRECCIÓN FINANCIERA	47	32	68,09%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	38	21	55,26%
GRUPO DE ARBITRAJE, CONCILIACIÓN Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DEL SECTOR INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE	31	10	32,26%
DESPACHO SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE	30	7	23,33%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR	25	15	60,00%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	22	0	0,00%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	21	6	28,57%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA, PRESUPUESTAL Y CONTABLE	17	9	52,94%
GRUPO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	16	2	12,50%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	4	80,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	3	0	0,00%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	3	2	66,67%
GRUPO DE COMUNICACIONES	2	0	0,00%
GRUPO DE SERVICIOS GENERALES Y RECURSOS FISICOS	1	0	0,00%
Oficina de pruebas	1	0	0,00%
Total general	30501	12597	41,30%

Tabla 5. PQRSDF ingresadas I semestre de 2026 por dependencia, numero de PQRSDF gestionadas y porcentaje cumplimiento, fuente Dozzier.

6. CANALES DE RECEPCION Y ATENCION

La Superintendencia de Transporte dispone de un amplio repertorio de canales de atención al servicio de la ciudadanía en general, grupos de valor y demás partes interesadas, encaminando esfuerzos para tener un medio de comunicación al alcance de todos los interesados.



Imagen 1. Imagen de la publicación de los canales de atención actualizados, Fuente portal Web Institucional.

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 jornada continua.

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 Ventanilla Única de Radicación - VUR, que se encuentra en la sede principal en la calle diagonal 25G No. 95A – 85 piso 1 torre 3, Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00

p.m. jornada continua

CANAL TELEFÓNICO

Canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden realizar consultas de información, radicar solicitudes o cualquier tipo de comunicación, 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 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 un formulario electrónico al cual se puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://sgdea.supertransporte.gov.co/ST.Correspondencia.Web/PQRSD/RadicadoMisional>



- Para la atención a los usuarios dispone del servicio de Chatbot disponible desde la pagina de inicio del portal institucional.

<https://www.supertransporte.gov.co/>



- En complemento de los servicios dispuestos por la entidad se dispone del servicio de radicación de quejas en línea sobre presuntos actos de corrupción por parte de funcionarios de la Superintendencia de Transporte.

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/queja-por-presuntos-actos-de-corrupcion/>



REDES SOCIALES

Las redes sociales para la Superintendencia de Transporte se han convertido en una herramienta muy importante para comunicar información a la ciudadanía y grupos de valor, por este motivo tener presencia en las principales redes sociales es muy importante para la imagen institucional de cara a los usuarios, siendo así, la entidad tiene presencia en:

- Instagram: @supertransporte_oficial

- TikTok: @supertransporte
- X: @supertransporte
- Facebook: Superintendencia de transporte
- LinkedIn: Superintendencia de transporte

7. CONCLUSIONES

- ❖ La adecuada atención a los usuarios debe ser el objetivo principal para formular estrategias y acciones de mejora.
- ❖ Se debe continuar con la retroalimentación de la operabilidad del gestor documental – Dozzier.
- ❖ Continuar con la divulgación y permanente actualización de los canales de atención a la ciudadanía y grupos de interés.
- ❖ Se evidencia una oportunidad de mejora en la cantidad de PQRSDf contestadas adecuadamente comparadas con la cantidad ingresadas por periodo.
- ❖ Es necesario continuar con programas de sensibilización y capacitación al interior de la entidad enfocados en la gestión adecuada y oportuna de PQRSDf.