

INFORME DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO II TRIMESTRE DE 2026

La Superintendencia de Transporte, a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía y los grupos de valor, presenta el siguiente informe, el cual consolida la gestión de atención a los peticionarios realizada mediante los distintos canales institucionales. La información aquí contenida se obtiene de las bases de datos del gestor documental - Dozzier y corresponde al periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026.

El Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano consolida la información correspondiente a la gestión de las interacciones con los usuarios, reflejando la atención brindada desde las orientaciones suministradas a través de los canales de interacción directa, como las líneas telefónicas, el Chatbot y los demás medios de atención, hasta la recepción y radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y demás comunicaciones oficiales gestionadas mediante el gestor documental - Dozzier.

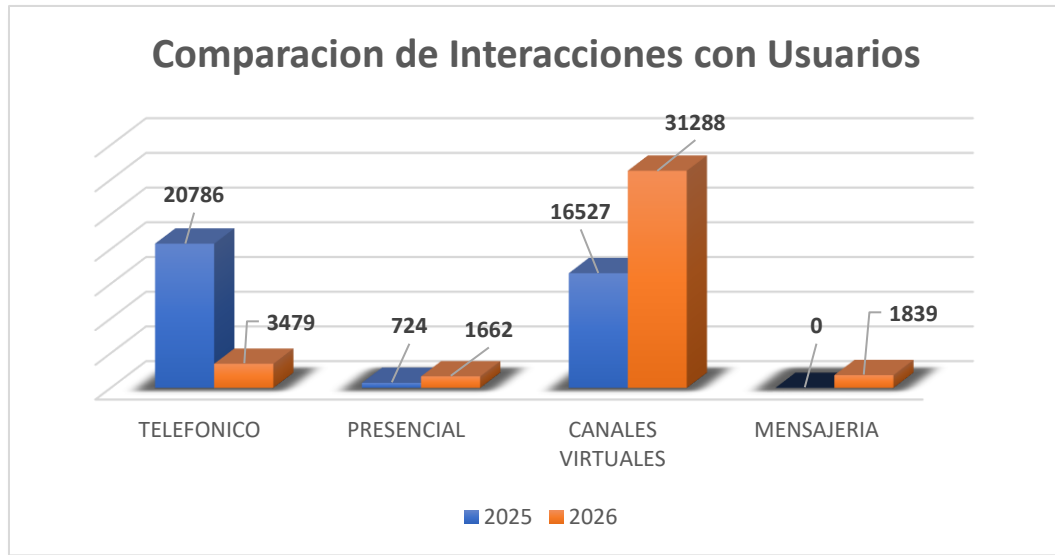
Como acción de mejoramiento para el periodo evaluado se clasifican las interacciones que se reciben de los usuarios en articulación con los criterios de categoría y organización del gestor documental – Dozzier, teniendo presente:

- Canal Telefónico: Consolida las interacciones que registran los usuarios por las líneas de atención 018000, #767 opción 3, Conmutador 601 3526700.
- Canal Presencial: Representa a la cantidad de usuarios que son atendidos de forma presencial en la sede física de la entidad.
- Canales Virtuales: Agrupa todas las interacciones y orientaciones que son brindadas a los usuarios por los medios digitales, formulario de radicación Web, Correos electrónicos institucionales, Chatbot.
- Canal Mensajería: Reúne las interacciones que se reciben en físico en la sede de la entidad y que son enviadas por los usuarios a través de servicios de mensajería.

A continuación, se relaciona las interacciones con los usuarios que se registraron por los diversos canales de atención, en comparación del segundo trimestre de 2026 con el segundo trimestre de año 2025.

CANALES	2025	2026
TELEFONICO	20786	3479
PRESENCIAL	724	1662
CANALES VIRTUALES	16527	31288
MENSAJERIA	0	1839
TOTAL	38037	38268

Tabla 1. Comparación de los segundos trimestres de 2025 y 2026, fuente GIT de Relacionamento con el Ciudadano.



Grafica 1. Comparación de los segundos trimestres de 2025 y 2026, fuente GIT Relacionamento con el Ciudadano.

Como aspectos relevantes, se destaca la disminución del 83,26% en las interacciones recibidas a través del canal telefónico, situación originada por el mantenimiento efectuado a las líneas de atención 018000 y #767 opción 3 durante el periodo evaluado.

Por su parte, la atención presencial registró un incremento del 129,56%, resultado de la consolidación de un equipo de funcionarios capacitados y competentes para la prestación del servicio personalizado a la ciudadanía. Adicionalmente, para esta medición se incorporó el registro de las orientaciones brindadas a los petitionarios que, si bien no culminan en la radicación de una PQRSDF, constituyen interacciones efectivas con los usuarios y son registradas en las bases de datos institucionales.

En cuanto a los canales virtuales, estos presentaron un incremento del 89,31% con respecto al mismo periodo de 2025, comportamiento asociado a la migración de las interacciones y solicitudes hacia estos medios como consecuencia del mantenimiento de los canales telefónicos.

Finalmente, el canal de mensajería no presenta variación frente al segundo trimestre de 2025, debido a que para ese periodo no se contaba con una medición diferenciada que permitiera realizar un análisis comparativo.

Las clasificaciones de las interacciones que se reciben, radican y clasifican en el gestor documental – Dozzier, son las siguientes:

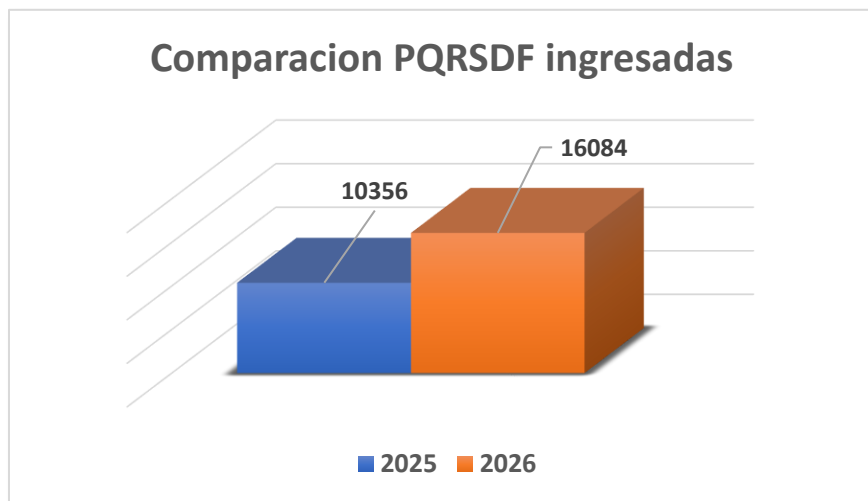
Otros Tipos de Radicados	Cantidad
ENTREGA DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN	6689
ACCIÓN DE TUTELA	5533
CUENTA DE COBRO	1726
COMUNICACIONES	1723
ALEGATOS	861
DESCARGOS	800
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	388
OFICIO REMISORIO DE IUIT	315
IUIT	285
SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	108
RECURSOS	66
INVITACIONES	64
RECURSO DE APELACIÓN	60
RECURSOS REPOSICIÓN	54
RECURSO DE QUEJA	15
RENUNCIAS A TÉRMINOS - NOTIFICACIONES	7
OFICIO ACLARATORIO DE IUIT	7
RESPUESTAS A CITATORIOS	4
Total general	18705

Tabla 2. Otros tipos de radicados, segundo trimestre 2025, fuente Dozzier

PQRSDF	Cantidad
PETICIÓN	6803
QUEJA	3407
DENUNCIA	3030
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1442
RECLAMO	1400
FELICITACIONES	2
Total general	16084

Tabla 3. PQRSDF radicadas en segundo trimestre 2026, fuente Dozzier

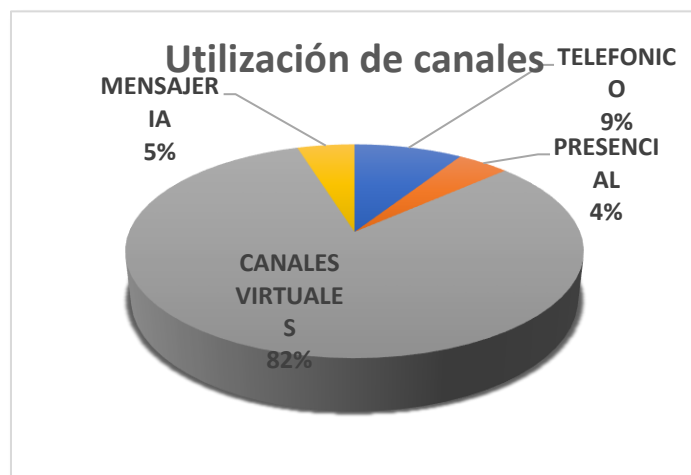
En comparación del ingreso y registro de PQRSDf del segundo trimestre de 2025 y segundo trimestre de 2026 se presenta un incremento de 35,61% que puede ser causado por el mantenimiento de las líneas de atención telefónicas y la temporalidad del año en curso ya que se aproxima la temporada de vacaciones y eventos multitudinarios de carácter internacional.



Grafica 2. Comparación PQRSDf ingresadas segundo trimestre 2025 y 2026, fuente Dozzier

Uso de canales

La disponibilidad de los canales virtuales consolida este medio como el de mayor utilización por parte de la ciudadanía y los grupos de valor para interactuar con la entidad, ya sea con el propósito de obtener orientación, satisfacer una necesidad de información o presentar una PQRSDf. Durante el periodo analizado, estos canales concentraron el 82% de las interacciones registradas, evidenciando su consolidación como el mecanismo de atención de mayor preferencia entre los usuarios.



Grafica 3. Comparación uso de canales dispuestos por la entidad segundo trimestre 2026, fuente Dozzier

Por otra parte, el canal presencial registró 1.662 interacciones que representan un 4%, lo que evidencia que un segmento de los usuarios continúa prefiriendo la atención personalizada en las instalaciones de la Entidad. Este comportamiento representa una oportunidad para fortalecer la prestación del servicio presencial, garantizando una atención cercana, oportuna y de calidad para quienes optan por este medio de interacción.

Conclusiones

- El servicio de atención presencial continúa siendo un componente estratégico para la Superintendencia de Transporte, al constituirse en el principal punto de contacto directo entre la Entidad y la ciudadanía. La calidad de la atención brindada en las instalaciones físicas fortalece la imagen institucional, genera confianza en los usuarios y contribuye al mejoramiento de la experiencia de servicio.
- Resulta necesario establecer planes de contingencia que garanticen la continuidad en la prestación de los canales de atención cuando estos deban ser suspendidos por actividades de mantenimiento, actualización tecnológica o contingencias operativas. La disponibilidad permanente de los canales constituye un factor determinante para asegurar la adecuada atención a la ciudadanía y preservar la consistencia de las mediciones e indicadores utilizados para el seguimiento y la mejora continua.
- El comportamiento de los usuarios evidencia una marcada preferencia por los canales digitales para interactuar con la Entidad. En este contexto, la Superintendencia de Transporte, en su calidad de organismo de inspección, vigilancia y control, debe continuar fortaleciendo la transformación digital mediante la adopción de nuevas tecnologías que optimicen los canales de atención, faciliten el acceso a los servicios institucionales y potencien el análisis de la información para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la gestión.