SuperTransporte

INFORME PQRDSF

III TRIMESTRE 2026

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

Tabla de contenido

Resumen Ejecutivo 3
INFORME DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO 4
III TRIMESTRE DE 2026 4
Clasificación de Radicaciones 6
Fortalecimiento de Canales de Atención 8
Conclusiones 9

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

Resumen Ejecutivo

Durante el tercer trimestre de 2026, la Superintendencia de Transporte registró 50.193 interacciones ciudadanas, lo que representa un incremento del 32,3 % frente al mismo periodo de 2025. Los canales virtuales concentraron el 74,6 % de las atenciones, consolidándose como el principal medio de relación con la ciudadanía.

En el periodo revisado se formalizaron 42.669 interacciones en el Gestor Documental - Dozzier, de las cuales 20.176 correspondieron a PQRSDF, evidenciando un crecimiento del 95,1 % respecto al tercer trimestre de 2025.

Adicionalmente, se registraron 22.493 comunicaciones de otras tipologías, destacándose las acciones de tutela con 7.289 radicaciones y los requerimientos de información 6.976 radicaciones. Como parte del fortalecimiento de los canales de atención, el servicio de videollamada registró 142 atenciones durante el trimestre.

En conclusión, los resultados evidencian un incremento significativo en la demanda de servicios de atención ciudadana y en la gestión documental de la entidad, con una marcada tendencia hacia el uso de canales digitales.

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

INFORME DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

III TRIMESTRE DE 2026

En el marco de sus funciones, y particularmente de la relación entidad-ciudadanía, la Superintendencia de Transporte dispone de diversos canales de atención para la interacción con los usuarios. Para este informe se analiza la información estadística de los informes de gestión de Heimcore y la descargada del gestor documental Dozzier, correspondiente al tercer trimestre de 2026, comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026.

Conforme a lo anterior, el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano consolida la información correspondiente a la gestión de las interacciones con la ciudadanía, en la cual se refleja la atención brindada que va desde las orientaciones y atenciones personalizadas suministradas a través de los canales de interacción directa, 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 de la atención a la ciudadanía en general, se reinstalo el servicio del canal de videollamada, el cual inicio operaciones el 08 de julio de 2026 registrando a corte de 30 de septiembre un total de 142 videollamadas concretadas, actuando como una solución ágil, cercana, en tiempo real y efectiva para mejorar la atención y experiencia de los usuarios, ampliando el repertorio de canales de atención aportando

- Atención más ágil
- Experiencia cercana y personalizada
- Mayor eficiencia operativa
- Comodidad para el usuario
- Atención segura y confiable
- Canal moderno y sostenible

Dando continuidad a la clasificación de los medios de recepción de las interacciones que se reciben de parte de los usuarios, y fomentando la articulación con el Gestor Documental – Dozzier, el mencionado canal de video llamada ingresa a formar parte de la clasificación de canales digitales:

- Canal Telefónico: Consolida las interacciones que registran los usuarios por las líneas de atención 018000 915 615, #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.

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

- 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 y el canal de videollamada.

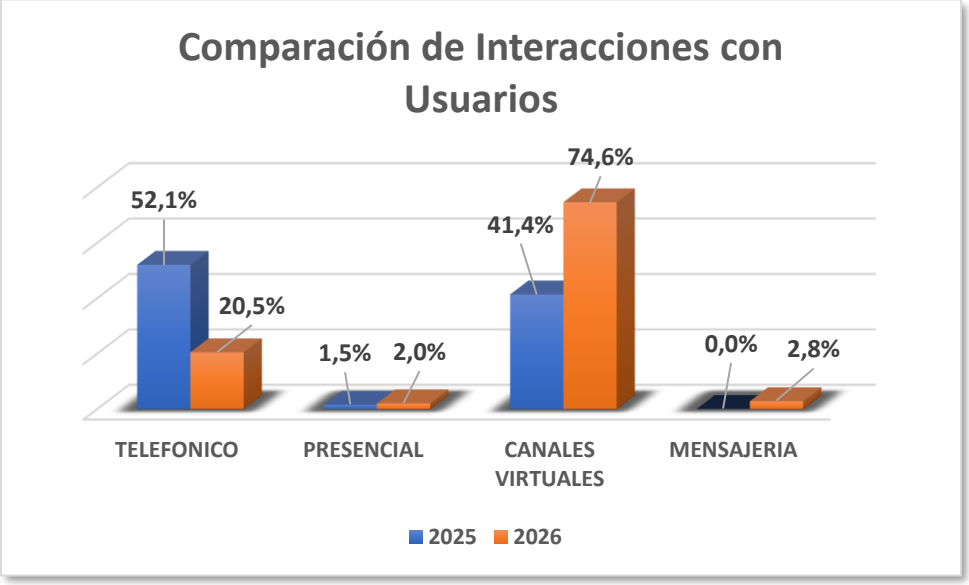
- Canal Mensajería: Reúne las interacciones que se reciben en físico en la sede de la entidad y que son enviadas por los usuarios a través de servicios de mensajería.

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

CANALES	2025	2026
TELEFONICO	20798	10289
PRESENCIAL	600	1021
CANALES VIRTUALES	16532	37462
MENSAJERIA	0	1421
TOTAL	**37930**	**50193**

Tabla 1. Comparación de los terceros trimestres de 2025 y 2026, fuente Dozzier y Heimcore.

Como se evidencia en la tabla No. 1, para el tercer trimestre de 2026 se demuestra una migración importante de las interacciones de los usuarios, en la cual, los registros del canal telefónico presentan una disminución del 50.5% en contraste con la variación de los canales virtuales que demuestran un incremento de 126.6%, denotando la preferencia de los usuarios por los canales virtuales.



Grafica 1. Comparación de los terceros trimestres de 2025 y 2026, fuente Dozzier y Heimcore.

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

Continuando con la tendencia evidenciada en trimestres anteriores del 2026, el uso de los canales virtuales es notablemente predilecto por los usuarios, demostrándose esto con una participación del 74.6% del total de interacciones correspondientes al tercer trimestre de 2026; así mismo la atención presencial de usuarios en la sede administrativa de la entidad presenta un aumento en la participación del trimestre evaluado, pero cabe resaltar que en comparación con el tercer trimestre de 2025 represento un incremento del 70.2%, siendo esta una oportunidad de reforzar la atención al usuario en la ventanilla única de radicación.

En comparación general de los dos periodos en revisión para el presente informe, correspondientes a los terceros trimestres de 2025 y 2026, se evidencia un fortalecimiento institucional de parte de la entidad al incrementar la cercanía con la ciudadanía, situación que se refleja en el incremento del 25.6% a favor del tercer trimestre de 2026. Registro que para la SuperTransporte es el fruto de una labor que se enfoca en hacer mucho mas cercana la entidad a la ciudadanía en general.

Cabe resaltar que el canal denominado como mensajería en el cual se aglomeran todas las interacciones con los usuarios que radican sus solicitudes por medio de servicios de mensajería y paquetería certificados o que, en su defecto radican directamente en la ventanilla única de radicación no contaba con una medición diferenciada para el periodo 2025.

Clasificación de Radicaciones

Las interacciones que avanzan de solo orientaciones a la ciudadanía pasan a ser clasificadas como radicaciones formales en el Gestor Documental – Dozzier, herramienta de manejo digital de información a disposición de la entidad para el procesamiento interno de cada radicación de acuerdo con su tipología y naturaleza, las cuales se segmentan en dos clasificaciones iniciales que son, PQRSDF y las demás interacciones denominadas como Otros Tipos de Comunicaciones:

Otros Tipos de Comunicaciones	Cantidad
ACCIÓN DE TUTELA	7289
ENTREGA DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN	6976
IUIT	2139
COMUNICACIONES	1769
CUENTA DE COBRO	1714

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

ALEGATOS	720
RECURSOS DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	611
OFICIO REMISORIO DE IUIT	423
DESCARGOS	422
CONCILIACION	79
RECURSOS	70
RECURSO DE APELACIÓN	67
RECURSOS REPOSICIÓN	66
SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	58
INVITACIONES	55
RENUNCIAS A TÉRMINOS - NOTIFICACIONES	13
OFICIO ACLARATORIO DE IUIT	10
RESPUESTAS A CITATORIOS	7
RECURSO DE QUEJA	5
Total general	**22493**

Tabla 2. Otros tipos de radicados, tercer trimestre 2026, fuente Dozzier

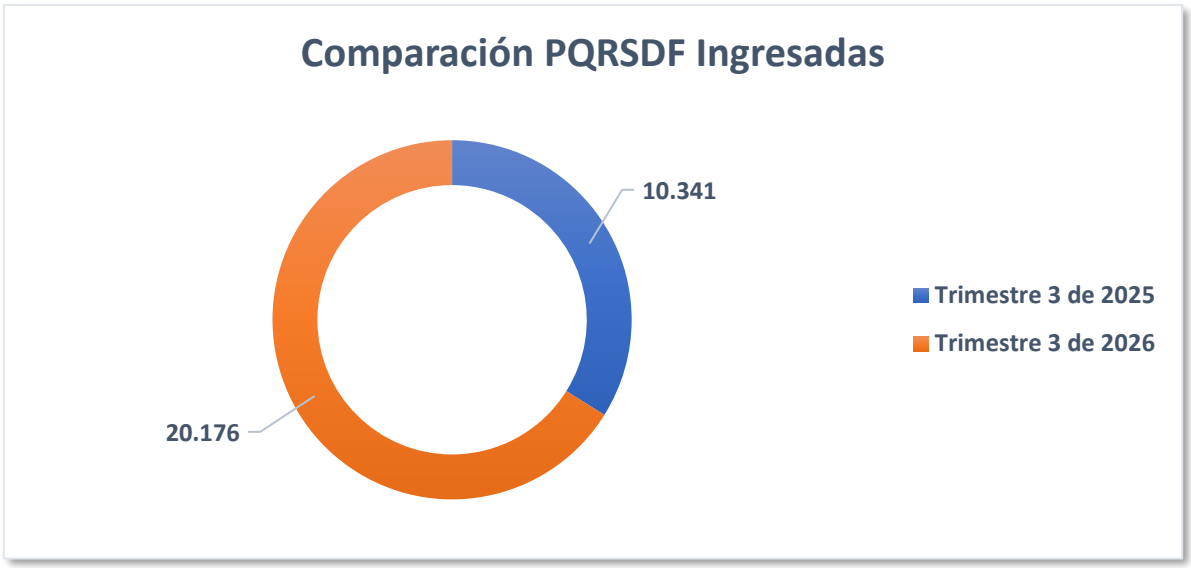
Las otras comunicaciones sumaron 22.493 radicaciones en el trimestre. Las acciones de tutela (7.289) y los requerimientos de información (6.976) representan el 63,4% del total, por lo que su gestión y el cumplimiento de los términos legales son prioritarios para la entidad.

PQRSDF	Cantidad
PETICIÓN	10722
QUEJA	4229
RECLAMO	2091
DENUNCIA	1854
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1268
FELICITACIONES	12
Total general	**20176**

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

En comparación del ingreso y registro de PQRSDF del tercer trimestre de 2025 y tercer trimestre de 2026 se presenta un incremento de 95.1% Que puede ser causa de diversas situaciones presentadas para el trimestre en evaluación, entre esas se destaca el fortalecimiento de la gestión de seguimiento de los canales de atención fomentando la cercanía de la entidad con la ciudadanía y grupos de valor.

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



Grafica 2. Comparación PQRSDF ingresadas tercer trimestre 2025 y 2026, fuente Dozzier

Fortalecimiento de Canales de Atención

En busca de robustecer los canales de atención dispuestos para la atención de la ciudadanía en general, la Superintendencia de Transporte continua con la generación de estrategias y acciones de mejoramiento encaminadas a brindar una atención oportuna eficiente y eficaz hacia los usuarios. Para tal Fin la entidad continua con los programas de capacitación en atención integral, lenguaje claro e inclusivo, gestión de PQRSDF, atención a personas en condición de discapacidad y la generación de espacios de participación ciudadana.

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

Conclusiones

- El fortalecimiento de la imagen institucional de la Superintendencia de Transporte ante la ciudadanía constituye un factor clave para la generación de valor público y agregado. En este sentido, es fundamental mantener y promover interacciones de calidad con los usuarios, en concordancia con los protocolos de atención establecidos, así como identificar oportunidades de mejora e implementar estrategias que contribuyan a ofrecer un servicio diferencial, oportuno y satisfactorio.

- Ante la posibilidad de que se presenten contingencias derivadas de situaciones particulares o imprevistas, es fundamental que la entidad cuente con mecanismos de respaldo y estrategias de contingencia que garanticen, en la medida de lo posible, la continuidad, estabilidad y confiabilidad de los canales de atención a la ciudadanía. Por lo tanto, su funcionamiento, disponibilidad y capacidad de respuesta deben ser objeto de seguimiento, evaluación y control permanente por parte de la Superintendencia de Transporte.

- En respuesta a los continuos avances y transformaciones tecnológicas del entorno nacional e internacional, la Superintendencia de Transporte debe continuar fortaleciendo, manteniendo y ampliando los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, de acuerdo con las necesidades y expectativas de sus grupos de valor. Teniendo en cuenta que una proporción significativa de los usuarios interactúa con la entidad a través de medios digitales, resulta prioritario consolidar estos canales, promover su accesibilidad y eficiencia, y garantizar alternativas de atención que respondan a las diferentes condiciones y preferencias de la población.

Elaboró: Luis Alberto Machuca Merlano
Reviso: Fredy Alexander Torres Baquero

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