



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Inicio

La Supertransporte

SuperEducativo

Atención al Ciudadano



Transparencia

Sala de Prensa

Info COVID-19

Usuario Avisa



INTERPUESTAS POR USUARIOS DEL SECTOR ENTRE MARZO Y DICIEMBRE DE 2020

Bogotá, Febrero 04 de 2021.

- De acuerdo con el segundo Boletín de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) de la Superintendencia de Transporte, que da cuenta del periodo comprendido entre el 12 de marzo y el 31 de diciembre de 2020, la entidad gestionó 7.381 de las 9.111 PQRS recibidas. Las restantes 1.730 corresponden a casos en análisis.
- Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), referentes a servicios de transporte aéreo fueron las más recurrentes, con 5.860 requerimientos (64,32 %). Las demás corresponden al servicio de transporte terrestre, del cual se recibieron 3.251 (35,68 %). Los usuarios de modos férreo, fluvial y transporte por cable no presentaron solicitudes.

- La Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte elabora los Boletines de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), con el fin de mostrar una radiografía sobre las razones por las cuales más se quejan los usuarios. Estos se convierten en un mecanismo de apoyo para que los empresarios conozcan las causas de reclamo y adopten correctivos internos sin necesidad de investigaciones.

(@SuperTransporte). La Superintendencia de Transporte presenta su Segundo Boletín de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), que abarca desde el 12 de marzo hasta el 31 de diciembre de 2020. En total, la entidad recibió 9.111 solicitudes por parte de los usuarios del sector, en cumplimiento de sus facultades como autoridad para proteger los derechos de los usuarios del sector transporte, otorgadas por el Decreto 2409 de 2018 y la Ley 1955 de 2019. De ese total, la SuperTransporte ya ha gestionado 7.381, que representan el 81,01 %, mediante diferentes actuaciones administrativas. Las demás son casos en análisis.

El informe destaca que, para este periodo, el 68,44 % de las PQRD fueron interpuestas a través de la página web de la entidad, mientras que por correo electrónico se recibieron el 29,59 % y por la línea de atención telefónica llegó el 0,76 %.

El Superintendente de Transporte, Camilo Pabón Almanza, afirmó que *“Este boletín es un instrumento de promoción y prevención para que los empresarios conozcan una radiografía del sector, y puedan adoptar correctivos sin necesidad de investigaciones administrativas. Es un resultado de la creación de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte gracias a la renovación de la Superintendencia, promovida por el*



presidente de la República Iván Duque y la Ministra de Transporte, Ángela María Orozco, que le permitió a la entidad proteger a los consumidores de este sector en los modos aéreo, acuático y terrestre, de ahí nuestro interés por mostrar la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que adelantamos. Estamos comprometidos a seguir aplicando en la Superintendencia los postulados de legalidad definidos por el Gobierno nacional, que benefician a todos los colombianos”.

 Spanish

El modo aéreo recibió la mayor cantidad de PQRD, con un total de 5.860, que corresponden al 64,32 % del total. Los principales motivos se relacionan con solicitudes de reembolso, con el 41,11 %; cambio de itinerario, con el 37,58 %, y problemas con el equipaje, con el 3,33 %. Las aerolíneas más denunciadas fueron Avianca, con 1.460 PQRD recibidas; Fast Colombia (Viva Air), con 1.371; Latam, con 641; Wingo, con 553, e Interjet, con 326.

En cuanto a las agencias de viajes, se recibieron 410 PQRD, evidenciando que el mayor número de quejas presentadas por los usuarios estuvieron relacionadas con servicios prestados por, Despegar de la cual se recibieron 147 PQRD; Price Res (Pricetravel), 116, y Aviatur, con 46. Los principales motivos fueron reembolsos, cambio de itinerario y problemas con la expedición del tiquete.

En el modo terrestre se presentaron 3.251 PQRD, que equivalen al 35,68% del total recibido, y que hacían referencia a los diferentes servicios de transporte. Por ejemplo, los motivos principales para las solicitudes frente al transporte intermunicipal de pasajeros por carretera fueron incremento de tarifas, con el 7,14 %, solicitudes de reembolso, con el 4,31 %, e incumplimiento de itinerario, con el 2,65 %. Las empresas con mayor número de denuncias fueron Expreso Bolivariano (122), Expreso Brasilia (42) y Copetran (35).



En cuanto al transporte de mercancías por carretera  Spanish
servicio del que más PQRD se recibieron en cuanto al modo terrestre, los motivos más recurrentes fueron la afectación en la entrega de la mercancía, con un 21,04 %, daños en la encomienda, con el 14,80 %, y la falta de atención con la calidad debida a los usuarios, con el 1,17 %. Las empresas que prestan el servicio de mensajería o transporte de mercancías sobre las que más PQRD se presentaron fueron Servientrega, con 536; Inter Rapidísimo, con 330, y Envía Colvanes, con 159.

En el modo de cuerpos acuáticos no se registraron PQRD para la vigencia en mención. No obstante, la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte realizó más de 17.500 acercamientos con los usuarios de este tipo de transporte, con el fin de orientarlos y darles a conocer sus derechos y deberes al momento de utilizar el transporte fluvial.



Consulta de Boletines

A la fecha, la Superintendencia de Transporte cuenta con dos publicaciones del Boletín de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias. Estas pueden ser consultadas en la página web de la entidad www.supertransporte.gov.co. El Segundo Boletín se realizó con el fin de permitirle a cada empresa de transporte la adopción de políticas de protección de usuarios y buenas prácticas, mejorando así la percepción del ciudadano tanto de la prestación del servicio como de la gestión de sus PQRD.

El Segundo Boletín de Gestión se puede consultar haciendo clic en: <https://bit.ly/3pQhLmi>