



**SuperTransporte**

VERSIÓN 1.0

# MANUAL DE USUARIO PQRSD

2025

## PRESENTACIÓN

El presente manual de usuario es una herramienta que tiene como finalidad dar a conocer de manera detallada la estructura del micrositio denominado “Supertransporte Digital”.

En el desarrollo de este documento, podrá encontrar el módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos (PQRS) y denuncias. Este espacio está a disposición para su respectivo diligenciamiento, consulta y/o gestión por parte del usuario y consulta de la respuesta de la solicitud dentro de la plataforma o correo electrónico, según corresponda.

Dicha solicitud la podrá realizar como usuario registrado o anónimo.

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	2
1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD .....	4
2. OBJETIVO GENERAL .....	4
3. MARCO LEGAL .....	4
4. DEFINICIONES.....	5
5. DESARROLLO DEL MANUAL .....	7
Ingreso al micrositio.....	7
Radicar PQRS .....	11
Radicar Denuncia .....	15
6. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	18
7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO .....	18
8. APROBACION DEL DOCUMENTO .....	5

## **1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD**

La Superintendencia de Transporte es la entidad que vigila, inspecciona y controla la prestación del servicio público de transporte, la actividad portuaria y la infraestructura, propendiendo por una Colombia conectada, incluyente y competitiva; así mismo, tiene como visión ser reconocida en el país como la Superintendencia que de manera efectiva y transparente ejerce sus funciones de supervisión, protege a los usuarios y contribuye al fortalecimiento del sector transporte. Para el cumplimiento de su misión y visión ha definido cinco objetivos estratégicos:

- Fortalecer la Vigilancia
- Fortalecer las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones
- Brindar Protección al Usuario
- Fortalecer la presencia en las regiones
- Fortalecimiento Institucional

Para aportar al fortalecimiento institucional, la entidad tiene definida en su cadena de valor 16 procesos, el proceso de gestión de TIC busca “proveer, gestionar y mantener los sistemas de información, infraestructura y los servicios de TIC seguros con el fin de promover y contribuir a la transformación digital y la toma de decisiones.

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Orientar al usuario de manera clara y detallada sobre el funcionamiento, creación o radicación del módulo Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) y su posterior consulta del portal Supertransporte Digital.

## **3. MARCO LEGAL**

1. Ley Estatutaria 1581 del 17 octubre de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”
2. Ley 1712 del 06 marzo de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se

dictan otras disposiciones” artículo 6°, literal d) y el artículo 20; índice de información clasificada y reservada.

3. Decreto 1377 del 07 junio de 2013. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.

4. Decreto 2573 del 12 diciembre de 2014. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.

5. Decreto 103 del 20 de enero de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”

#### 4. DEFINICIONES

**Aplicativo:** Es un programa informático diseñado como una herramienta para realizar operaciones o funciones específicas.

**Contraseña:** Es un conjunto de caracteres utilizados para acceder a información reservada en un sistema, servicio o sitio web.

**Campo obligatorio:** Los usuarios tienen que rellenar o proporcionar la información antes de enviar el formulario.

**Petición:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la Supertransporte cualquier información relacionada con la prestación del servicio de sus vigilados.

**Queja:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la Supertransporte por la inconformidad que le generó la prestación de los servicios de sus funcionarios.

**Reclamo:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la Supertransporte revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio de sus vigilados en términos económicos.

**Sugerencia:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la Supertransporte cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio de sus vigilados o de ella misma.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante la Supertransporte una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

**Felicitación:** Expresión de satisfacción por una experiencia positiva vivida con la Supertransporte o el reconocimiento por un acompañamiento integral favorable y la prestación de forma excelente de sus servicios.

**Solicitud de información:** Modalidad en la cual los usuarios pueden requerir información que la Supertransporte tiene bajo su administración, custodia o disposición. Para dar respuesta a este tipo de solicitudes se tendrá en cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a esta.

**Entrega de información:** Modalidad en la cual los usuarios pueden entregar información que la Supertransporte tiene bajo sus procesos Administrativos Sancionatorios. Para recibir este tipo de solicitudes se tendrá en cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a esta.

**Formulario:** Documento diseñado con una estructura y formato estándar que facilita la captura, organización y edición de información.

**Usuario:** Son personas que se conectan al sistema para hacer uso de los servicios que el sistema les proporciona.

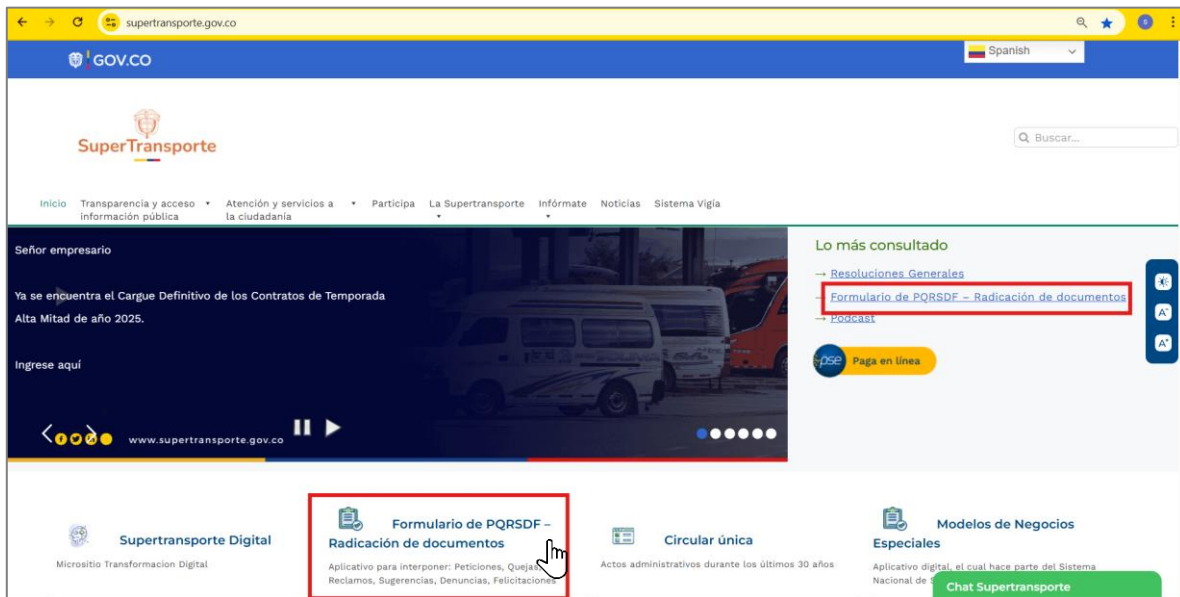
**Supertransporte Digital:** Plataforma dispuesta para acceder y gestionar las PQRSD

**PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

## 5. DESARROLLO DEL MANUAL

### Ingreso al micrositio

1. El ingreso a la plataforma se debe hacer a través del portal web de la Superintendencia de Transporte <https://www.supertransporte.gov.co/>
2. Seguidamente de clic en la opción Formulario de PQRSD-Radicación de documentos.



3. En la parte inferior, encontrará los distintos módulos a interactuar. Para radicar **PQRS** de clic en el siguiente botón.

## Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRS)

La Superintendencia de Transporte, dispone de mecanismos que garantizan la protección, almacenamiento y buen uso de sus datos personales, por eso y de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 usted puede ejercer su derecho a conocerlos.

Conozca el Proceso de PQR en la ST



**Radicar una PQRS**  
Radicar y haga seguimiento a su solicitud



**Radicar una denuncia**  
Radicar y haga seguimiento a su denuncia

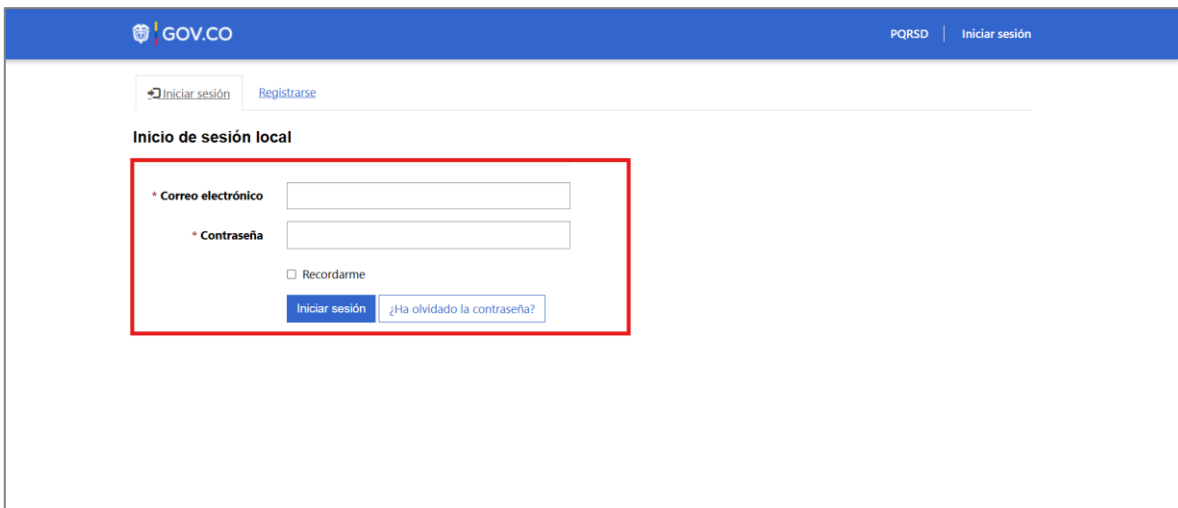


**Casos Anónimos**  
Realice su solicitud de forma anónima



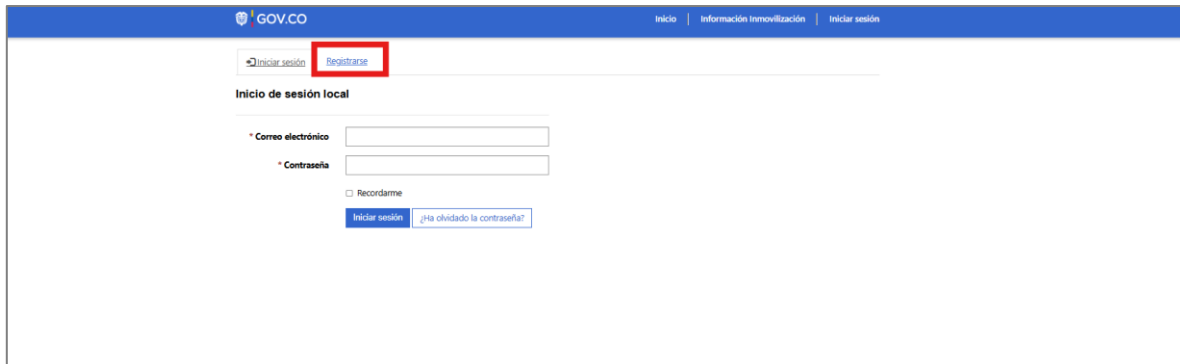
**Consultas**  
Consultar estado de una PQRSD

- Al ingresar encontrará la pantalla en donde debe iniciar sesión con el correo electrónico y contraseña.



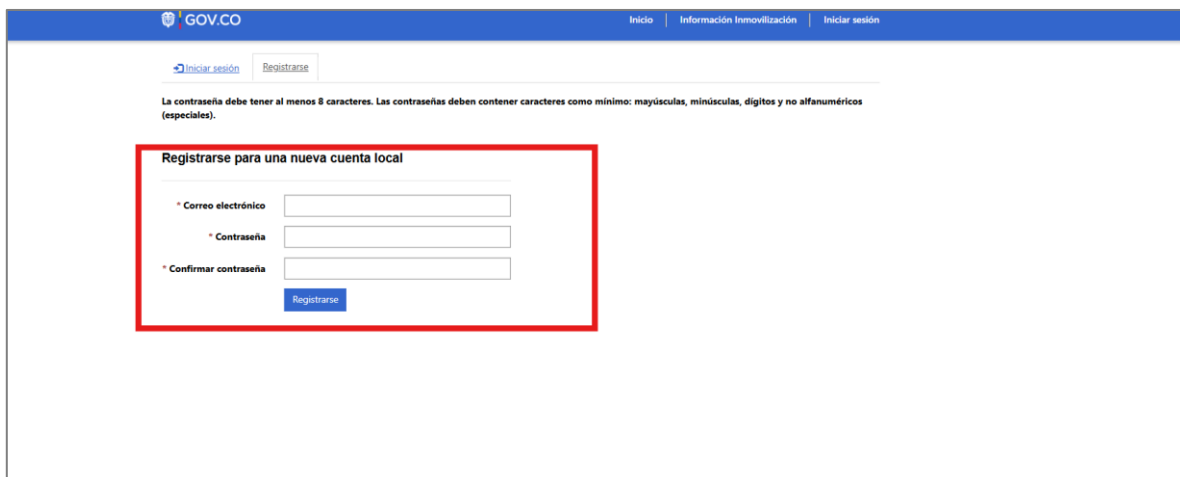
The screenshot shows the login page of the GOV.CO portal. At the top, there is a blue header with the GOV.CO logo on the left and 'PQRSD | Iniciar sesión' on the right. Below the header, there are two buttons: 'Iniciar sesión' and 'Registrarse'. The main content area is titled 'Inicio de sesión local'. A red box highlights the login form, which includes two input fields: '\* Correo electrónico' and '\* Contraseña'. Below these fields, there is a checkbox labeled 'Recordarme' and a blue button labeled 'Iniciar sesión'. To the right of the 'Iniciar sesión' button is a link that says '¿Ha olvidado la contraseña?'.

5. Si no cuenta con los datos mencionados, deberá dar clic en el botón **Registrarse**.



The screenshot shows the login page of the GOV.CO system. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Información Inmovilización', and 'Iniciar sesión'. Below this, there are two buttons: 'Iniciar sesión' and 'Registrarse'. The 'Registrarse' button is highlighted with a red box. Below the buttons, the page is titled 'Inicio de sesión local'. There are two input fields: '\* Correo electrónico' and '\* Contraseña'. Below these fields, there is a checkbox for 'Recordarme' and a blue button labeled 'Iniciar sesión'. To the right of the 'Iniciar sesión' button is a link that says '¿Ha olvidado la contraseña?'

6. Suministre los datos solicitados, recuerde que la contraseña debe contener al menos 8 caracteres y como mínimo: mayúsculas, minúsculas, dígitos y ni alfanuméricos (especiales).



The screenshot shows the registration page of the GOV.CO system. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Información Inmovilización', and 'Iniciar sesión'. Below this, there are two buttons: 'Iniciar sesión' and 'Registrarse'. Below the buttons, there is a text instruction: 'La contraseña debe tener al menos 8 caracteres. Las contraseñas deben contener caracteres como mínimo: mayúsculas, minúsculas, dígitos y no alfanuméricos (especiales)'. Below this instruction, there is a section titled 'Registrarse para una nueva cuenta local'. This section contains three input fields: '\* Correo electrónico', '\* Contraseña', and '\* Confirmar contraseña'. Below these fields is a blue button labeled 'Registrarse'. The entire registration form area is highlighted with a red box.

7. Una vez dentro del sistema debe registrar la información complementaria, para poder realizar el proceso de radicación debe tener todos los actualizados, los datos marcados con (\*) son obligatorios.

La información del perfil debe estar actualizada completamente para radicar cualquier solicitud, de lo contrario no podrá realizar ningún proceso.

(\*) Campos Obligatorios

### Su información

Ciudadano Seleccionar	Nombres * Ingrese el nombre
Primer apellido Ingrese el primer apellido	Segundo apellido Ingrese el segundo apellido
Tipo de identificación * Seleccionar	Número de identificación * 
Dirección * Ingrese la dirección de residencia	E-mail * 
Teléfono móvil Proporcionar un número de teléfono	Teléfono fijo Proporcionar un número de teléfono
Pais * x Q	Departamento * x Q
Ciudad * x Q	

8. por último, complete la información de la caracterización, acepta la política de privacidad y notificación electrónica y de clic en el botón **Actualizar**.

### Caracterización

Protección constitucional Seleccionar	Estado civil Seleccionar
Grupo étnico Seleccionar	Nivel educativo Seleccionar
Género del peticionario Seleccionar	

Acepta políticas de privacidad y notificación electrónica \*

Actualizar

9. Cuando haya ingresado en la parte superior encontrara la pestaña Procesos, dando clic se desplegará varias opciones seleccione **PQRS** y de clic.



## Radical PQRS

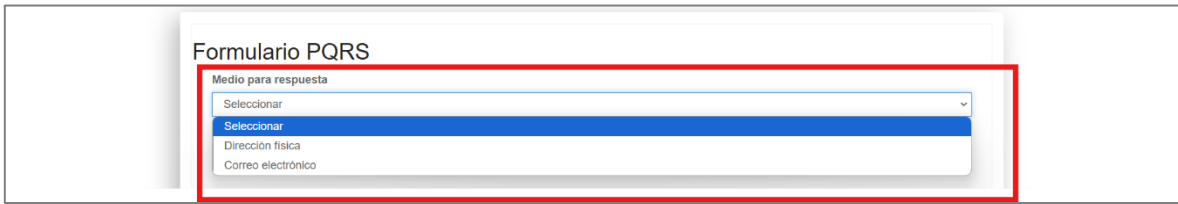
10. A continuación, podrá visualizar la pantalla donde podrá gestionar todas las radicaciones, desde su creación, tipo de solicitud, estado, fecha de radicación, entre otras.

Para crear una radicación de clic en **Radical nuevo caso**.

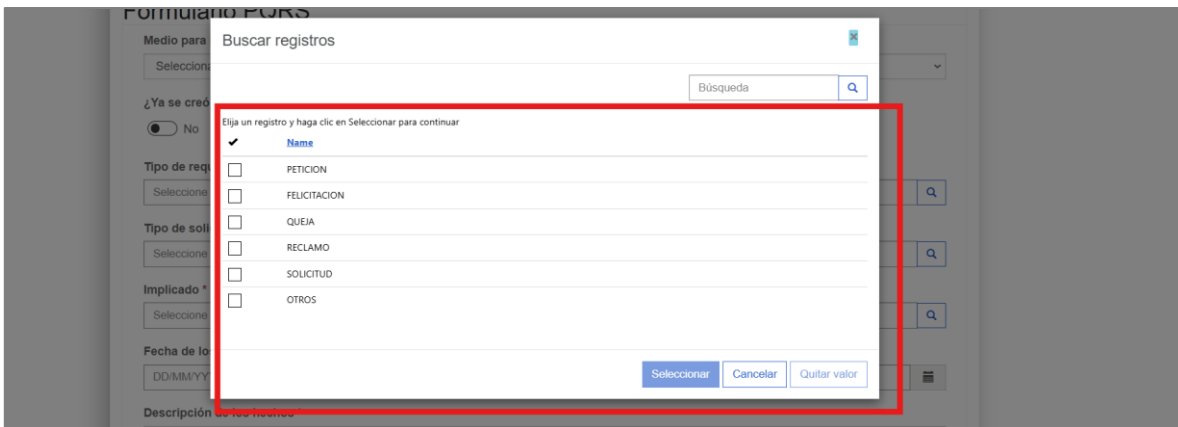


11. Luego encontrará el formulario PQRS, recuerde que los campos marcados con (\*) son obligatorios.

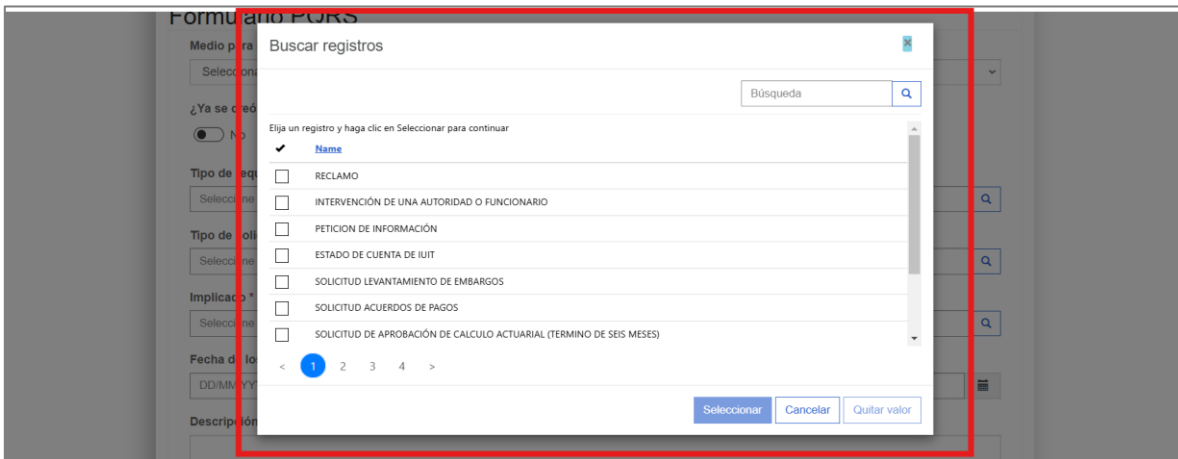
Inicie seleccionando el medio de respuesta.



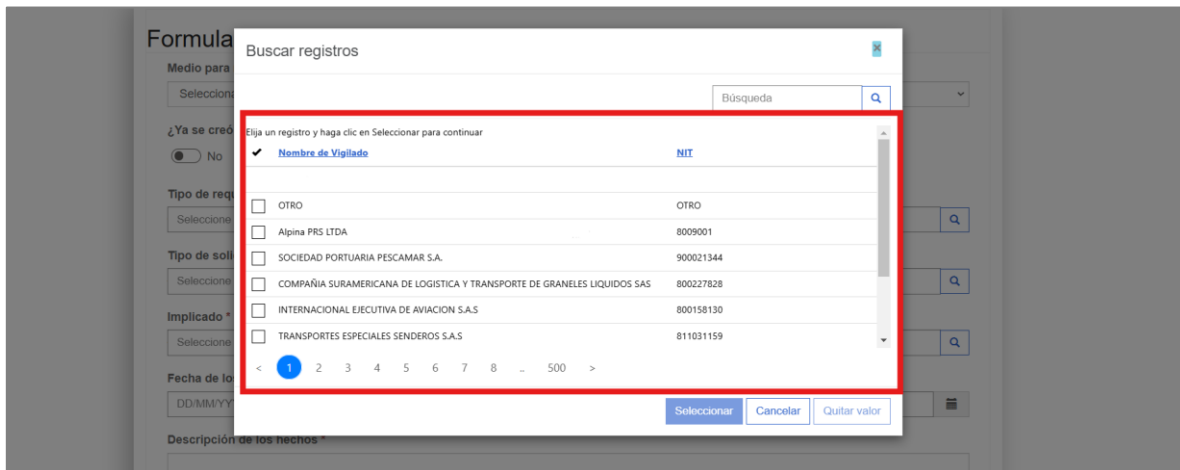
12. Posteriormente elija el tipo de requerimiento que desea radicar.



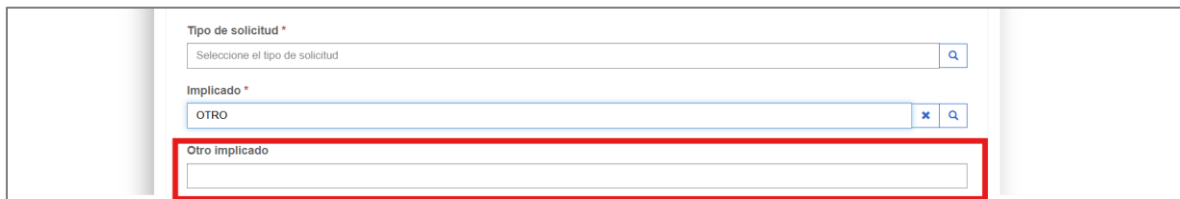
13. Luego seleccione el tipo de solicitud según sea su caso.



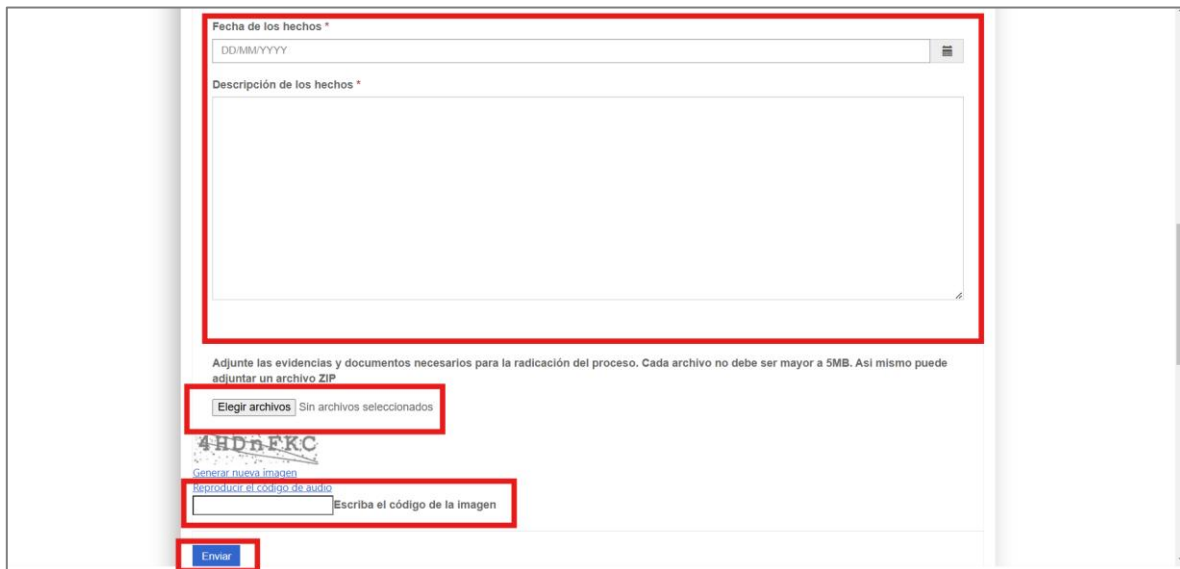
14. Después debe seleccionar el implicado de la lista desplegable.



15. En caso de que no encuentre el nombre dentro de la lista, por favor seleccione la opción OTRO, de esta manera se habilitará el espacio donde debe digitalizar el nombre necesario.



16. Por último, seleccione la fecha de los hechos, y realice una descripción de lo sucedido, además puede adjuntar las evidencias y documentos necesarios para la radicación del proceso. Cada archivo no debe ser mayor a 5MB en formato PDF



Fecha de los hechos \*

DD/MM/YYYY

Descripción de los hechos \*

Adjunte las evidencias y documentos necesarios para la radicación del proceso. Cada archivo no debe ser mayor a 5MB. Así mismo puede adjuntar un archivo ZIP

Elegir archivos Sin archivos seleccionados

4HDnFKC

Generar nueva imagen

Reproducir el código de audio

Escriba el código de la imagen

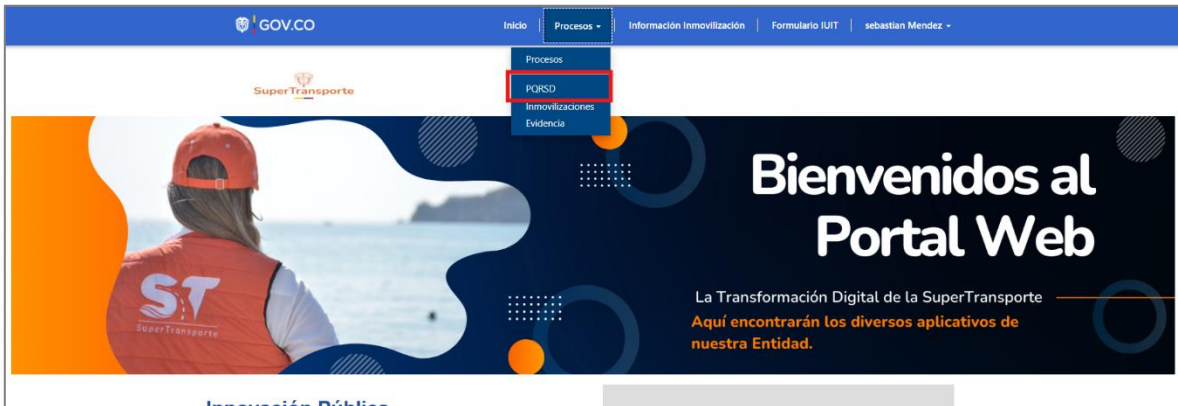
Enviar

Nota: escriba el código que aparece en la imagen y de clic en el botón **Enviar**

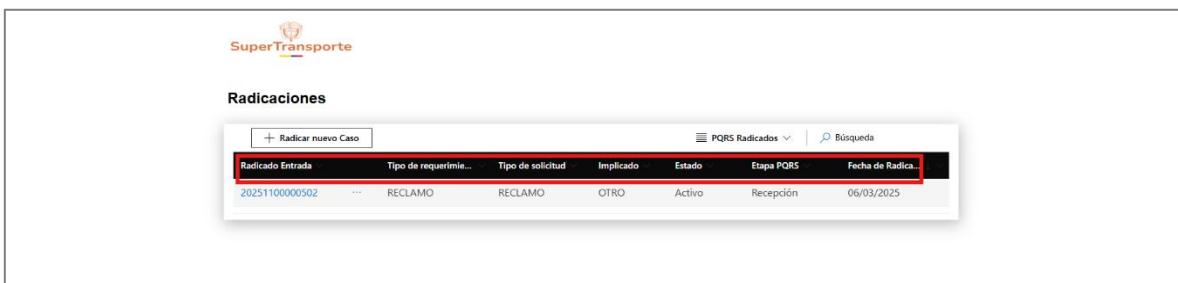
17. Para finalizar en pantalla aparecerá el aviso informando el número de radicado para que pueda realizar su respectivo seguimiento, además a su correo electrónico llegará la confirmación en aproximadamente 30 minutos.



18. En el menú Procesos en la sección PQRSD puede encontrar cada uno de los casos radicados.



19. Aquí puede consultar datos de su tramite como lo es tipo de requerimiento, solicitud, estado, etapa y fecha de radicación.



## Radical Denuncia

20. Para radical una denuncia de clic en el siguiente botón.



21. A continuación, visualizará en pantalla el siguiente aviso de clic en el botón aceptar.



22. Luego deberá diligenciar la información solicitada, implicado, la fecha del evento y una breve descripción de lo ocurrido recuerde que los campos marcados con (\*) son obligatorios.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la Supertransporte, una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

(\*) Campos Obligatorios

Formulario denuncia

Tipo de requerimiento \*  
DENUNCIA

Tipo de solicitud \*  
DENUNCIA

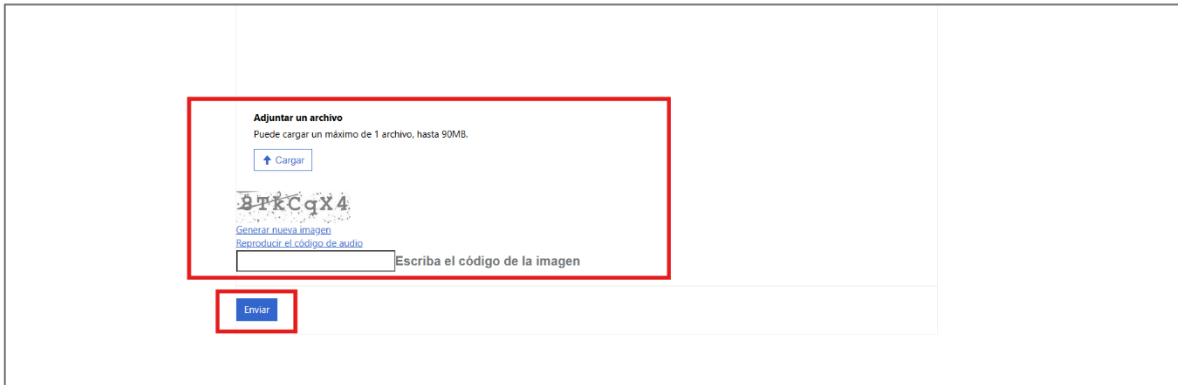
Implicado \*  
[Campo de texto]

Fecha del evento \*  
DD/MM/YYYY

Descripción \*  
[Campo de texto]

Atras

23. Por último, cargue un archivo en formato PDF que sirva de soporte a entender o explicar lo sucedido, el peso máximo debe ser 90 MB, escriba el código que aparece en la imagen y finalice dando clic en el botón Enviar



Adjuntar un archivo  
Puede cargar un máximo de 1 archivo, hasta 90MB.

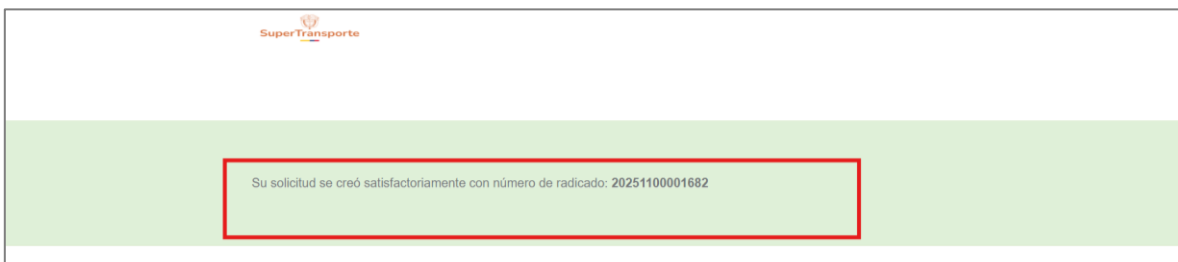
[Cargar](#)

81KcQx4  
[Generar nueva imagen](#)  
[Reproducir el código de audio](#)

Escriba el código de la imagen

[Enviar](#)

24. Finalmente, en pantalla aparecerá el aviso informando el número de radicado para que pueda realizar su respectivo seguimiento, además a su correo electrónico llegará la confirmación en aproximadamente 30 minutos



SuperTransporte

Su solicitud se creó satisfactoriamente con número de radicado: 20251100001682

25. Para consultar el estado de su Denuncia realice los mismos pasos que el numeral 19 y 20.

## 6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Oficina de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (OTIC) será la encargada de realizar el monitoreo, seguimiento y control del manual de acuerdo con la competencia y la normatividad vigente.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Control de cambios		
Version	Fecha	Descripción del cambio
Versión 1.0	06/07/2025	Creación del manual de usuario sobre la plataforma Supertransporte Digital, en el módulo de “PQRSD”

## 8. APROBACION DEL DOCUMENTO

Aprobación del documento	
Etapas	Nombres y cargo
<b>Elaboró:</b>	Emily Rocio Melgarejo Daza, Contratista
<b>Actualizó:</b>	Sebastián Méndez Ordoñez, Contratista
<b>Revisó:</b>	John Jairo Parra Carreño, Contratista
<b>Aprobó:</b>	Urías Romero Hernández, Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones