

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,  
FELICITACIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA

SECRETARIA GENERAL  
Área Funcional SERVICIO AL CIUDADANO

1 de julio al 30 de septiembre de 2025

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES,  
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN  
PÚBLICA**

**TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 35**

**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	15	43%
Personal	8	23%
Telefónico	12	34%
Web	0	0%
APP	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



## TIPO DE PQRSDF

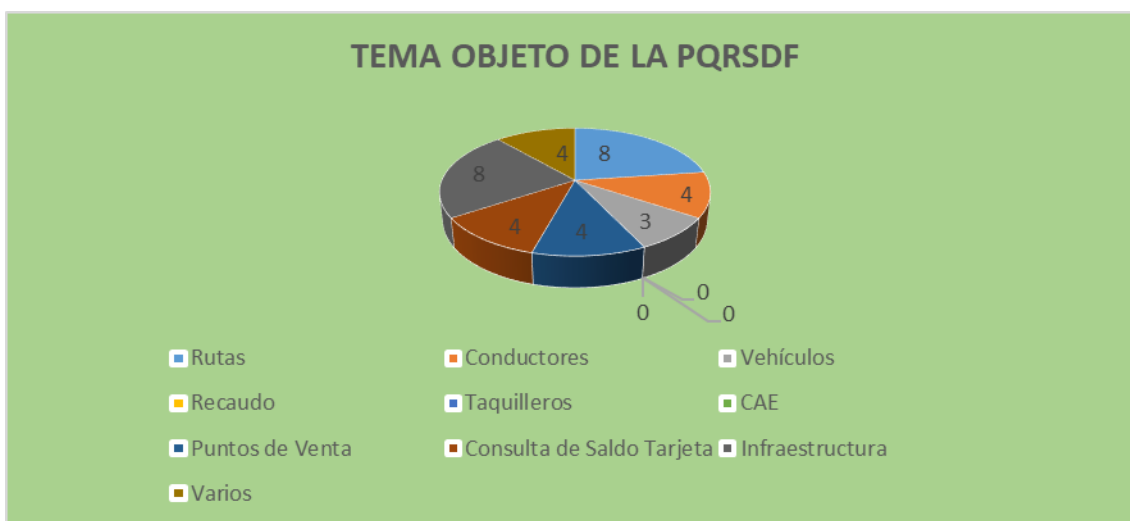
TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	15	43%
Quejas	9	26%
Reclamos	6	17%
Sugerencias	5	14%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



## TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

### TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

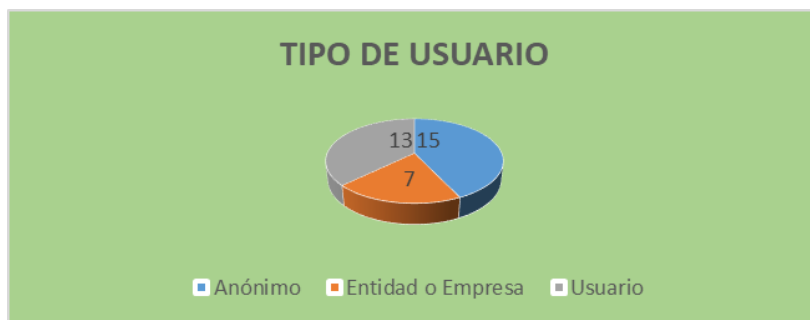
TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	8	23%
Conductores	4	11%
Vehículos	3	9%
Recaudo	0	0%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	4	11%
Consulta de Saldo Tarjeta	4	11%
Infraestructura	8	23%
Varios	4	11%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



## TIPO DE USUARIO

### PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	15	43%
Entidad o Empresa	7	20%
Usuario	13	37%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	33	94%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>



Las PQRSDF del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLINEA han sido atendidas en los términos de la ley 1755 de 2015.

**PQRSDF REMITIDAS A LOS CONTRATISTAS DE LOS ACUERDOS COMERCIALES Y DE INTEGRACION (TRANSPORTE CONVENCIONAL) Y AL CONTRATISTA RECAUDO Y TECNOLOGIA**

Frente al tema de conductores se recibieron 7 PQRSDF que fueron remitidas dentro del término legal al concesionario de operación y a las empresas de transporte convencional de la siguiente manera:

OPERADOR - TPC	CANTIDAD
OPERADORES DE TPC Imprudencia al Conducir (4)	4
VEHICULOS TPC Mal estado (3)	3
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

En relación con las PQRSDF registradas sobre el contratista de recaudo y tecnología, fueron remitidas las siguientes:

SUBTEMA	CANTIDAD
Consulta de Saldo	4
Puntos de Venta	4
Taquilleros	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, se recibieron tres (3) solicitudes de información, que se encuentran incluidas en el ítem Peticiones del presente informe, y fueron atendidas dentro del término legal establecido, y se relaciona a continuación:

SOLICITUD DE INFORMACION					
Fecha	Radicado	Remitente	Asunto	Radicado respuesta	Fecha de respuesta
1/07/2025	744	Rodrigo Hernández Rodríguez	Información sobre los contratos suscritos entre Metrolínea S.A. y Unitransa	387	7/07/2025
27/07/2025	829	Emilcen Delina Jaimes Caballero	Informe sobre procesos sancionatorios	Correo electrónico	4/08/2025
28/07/2025	846	Alcaldía de Bucaramanga	Información del estado de los bienes	480	11/08/2025

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:

Así mismo, de conformidad con los requerimientos registrados a través de los diferentes canales de atención, durante el presente período se recibió una solicitud de acceso a la información pública.

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA					
Fecha	Radicado	Remitente	Asunto	Radicado respuesta	Fecha de respuesta
28/08/2025	959	Iván Fernando Villalba Beltrán	Información de validaciones	552	11/09/2025

## RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda al personal de Atención al Usuario y de Ventanilla única de la entidad continuar aplicando el protocolo de atención a los usuarios.
- 2) Se recomienda a todo el personal de METROLINEA, empleados y contratista aplicar el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en relación a los términos y contenidos de las respuestas otorgadas a los usuarios.
- 3) Fortalecer la capacitación en atención al cliente a los conductores del TPC.
- 4) Fortalecer la capacitación en atención al cliente al personal del Contratista de Recaudo y Tecnología.
- 5) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación del hosting y actualización de la página web de la entidad.
- 6) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación del hosting de las PQRSDF.
- 8) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación y actualización de la APP METROLINEA.
- 7) Coordinar con talento humano la capacitación en lenguaje de señas para el personal de atención al usuario y ventanilla única.
- 8) Fortalecer la comunicación entre el personal de la Oficina de Atención al Usuario y la Dirección de Operación respecto a los cambios y ajustes de la operación del SITM.

Atentamente,



**OLGA LUCIA GAITAN PARRA**

Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano