

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

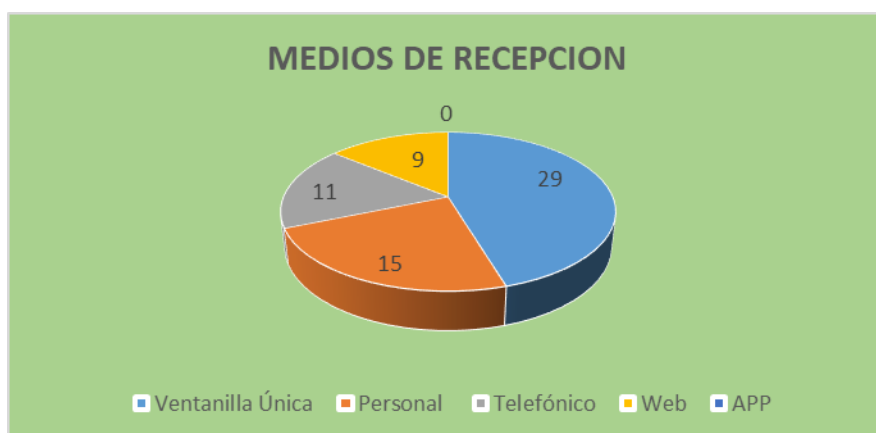
1 de octubre al 31 de diciembre de 2025

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

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 64

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

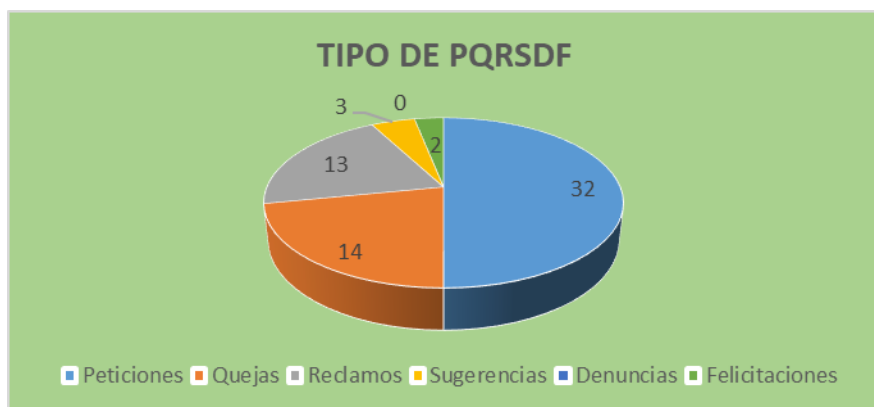
PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	29	45%
Personal	15	23%
Telefónico	11	17%
Web	9	14%
APP	0	0%
TOTAL	64	100%



TIPO DE PQRSDF

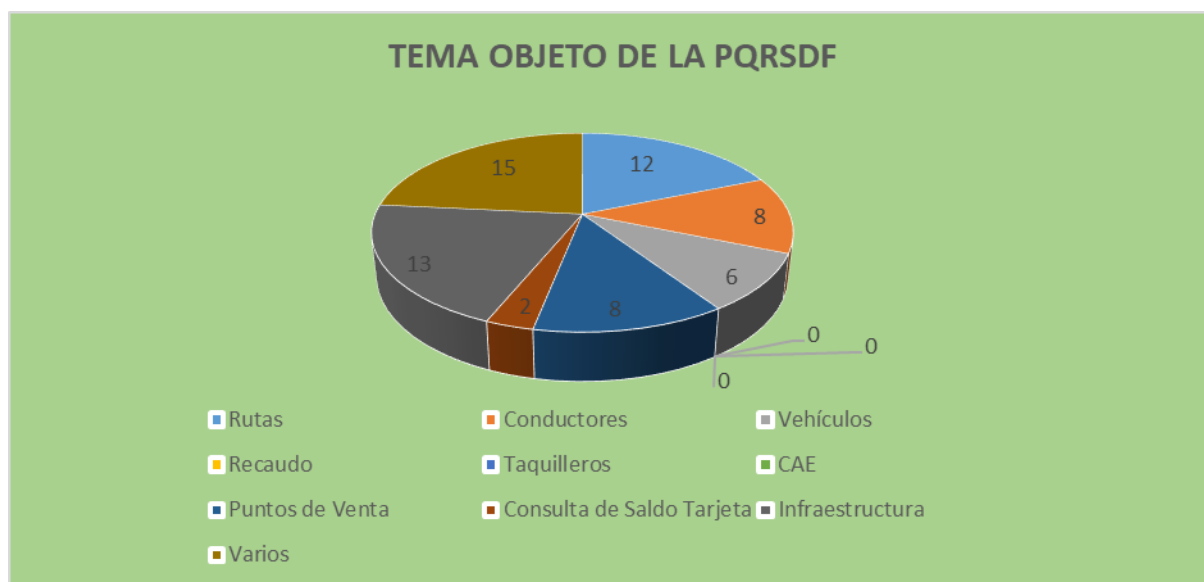
TIPO DE PQRSDF

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	32	50%
Quejas	14	22%
Reclamos	13	20%
Sugerencias	3	5%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	2	3%
TOTAL	64	100%



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

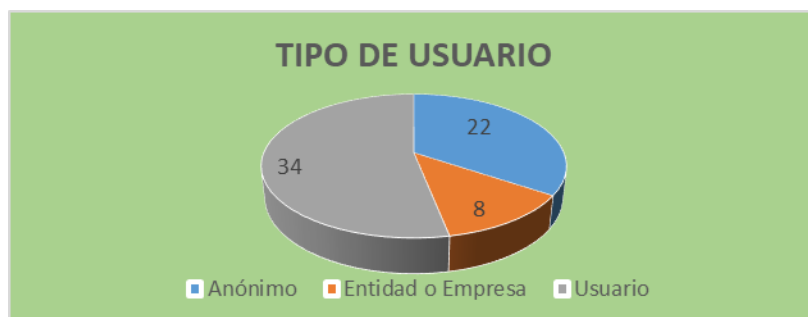
TEMA OBJETO DE LA PQRSDF		
TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	12	19%
Conductores	8	13%
Vehículos	6	9%
Recaudo	0	0%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	8	13%
Consulta de Saldo Tarjeta	2	3%
Infraestructura	13	20%
Varios	15	23%
TOTAL	64	100%



TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	22	34%
Entidad o Empresa	8	13%
Usuario	34	53%
TOTAL	64	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	54	84%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	10	16%
TOTAL	64	100%



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 14 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 (8)	8
VEHICULOS TPC Mal estado (6)	6
TOTAL	14

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

SUBTEMA	CANTIDAD
Consulta de Saldo	2
Puntos de Venta	8
TOTAL	10

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de octubre al 31 de septiembre de 2025, se recibieron ocho (8) 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:

Fecha	Radicado	Remitente	Asunto	Radicado	Fecha respuesta
22/10/2025	1234	Procuraduría Provincial De Bucaramanga	Solicitud De Información Rad. Ius-2024-637835 Iuc-d-2024-3841504	653	4/11/2025
30/10/2025	1273	Ministerio De Trabajo	Comunicacion Auto De Fecha 30/10/2025 Por Medio Del Cual Modifica El Auto De Averiguacion Preliminar 000130 De Fecha 16/01/2024 Exp. 15166068 Organizacion Sindical Osetos	661	7/11/2025
7/11/2025	1316	Ministerio De Trabajo	Solicitud Pruebas Exp. 15166068 Organización Sindical De Empleados Publicos Y Trabajadores De Las Entidades De Santander Osetos	689	21/11/2025
12/11/2025	1339	Ministerio De Trabajo	Requerimiento	697	21/11/2025
24/11/2025	1385	Procuraduría Provincial De Bucaramanga	Solicitud De Pruebas	719	2/12/2025
23/12/2025	1499	Concejo Municipal De Floridablanca	Solicitud Situacion De Riesgo Y Seguridad	20	8/01/2026
23/12/2025	1498	Concejo Municipal De Floridablanca	Solicitud De Informacion	26	9/01/2026
23/12/2025	1497	Concejo Municipal De Floridablanca	Solicitud De Infomacion	18	8/01/2025

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 no se recibieron solicitudes de acceso a la información pública.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda al personal del 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