

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 enero al 28 de febrero de 2023

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

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 74

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

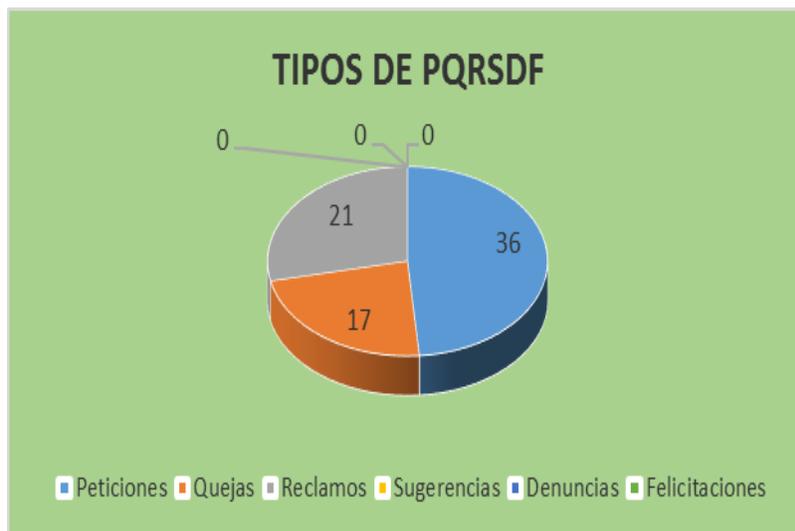
PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	28	38%
Personal	23	31%
Telefónico	23	31%
Web	0	0%
APP	0	0%
TOTAL	74	100%



TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF

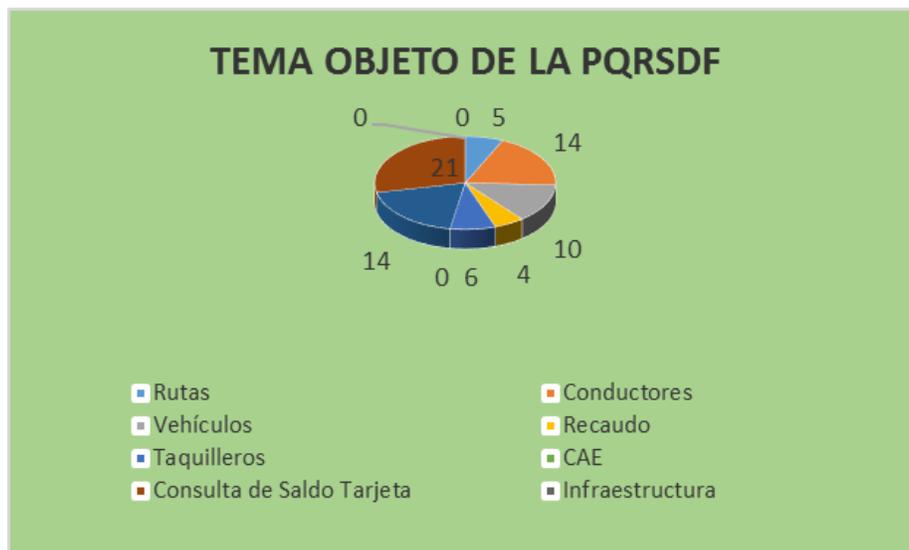
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	36	49%
Quejas	17	23%
Reclamos	21	28%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	74	100%



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	5	7%
Conductores	14	19%
Vehículos	10	14%
Recaudo	4	5%
Taquilleros	6	8%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	14	19%
Consulta de Saldo Tarjeta	21	28%
Infraestructura	0	0%
Varios	0	0%
TOTAL	74	100%



TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	42	57%
Entidad o Empresa	13	18%
Usuario	19	26%
TOTAL	74	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	74	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	74	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 CONCESIONARIOS DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A., TRANSPORTE CONVENCIONAL Y AL CONTRATISTA RECAUDO Y TECNOLOGIA

Frente al tema de conductores se recibieron 24 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 METROCINCO Incumplimiento Paradas (1) Imprudencia al Conducir (3) Maltrato al usuario (1)	5
OPERADORES DE TPC Imprudencia al Conducir (5) Maltrato al usuario (4)	9
VEHICULOS DE METROCINCO Mal estado (3)	3
VEHICULOS TPC Mal estado (5) Falta de aseo (2)	7
TOTAL	24

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

SUBTEMA	CANTIDAD
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	4
Consulta de Saldo	21
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	14
Taquilleros	6
CAE	0
TOTAL	45

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de enero al 28 de febrero 2023, se recibieron cuatro (4) solicitudes de información, que se encuentran incluidas en el ítem Peticiones del presente informe, y fueron atendidas dentro del término legal establecido, y se relacionan a continuación:

Fecha	Radicado	Remitente	Asunto	Radicado Respuesta	Fecha de Respuesta
13/01/2023	41	Alcaldía De Bucaramanga	Traslado Por Competencia Pqrsd N° 20202225206	66	27/01/2023
17/01/2023	55	Fernando Martinez Arenas	Solicitud Informacion	89	31/01/2023
02/02/2023	139	Angie Carolina Tello Rodríguez	Solicitud Inclusion Al Sistema Intregado De Transporte Masivo Para Funcionarios De Migracion Colombia	149	15/02/2023
24/02/2023	294	Camara De Representates	Solicitud De Informe A Congresista Según Artículo 258 De La Ley 5 De 1992.	170	01/03/2023

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 aplicar el protocolo de atención a los usuarios.
- 2) Se recomienda a todo el personal de METROLÍNEA, 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) Continuar con el fortalecimiento en la capacitación a los operadores del Concesionario de Operación METROCINCO PLUS S.A.
- 4) Fortalecer la capacitación en atención al cliente a los conductores del TPC.
- 5) Fortalecer la capacitación en atención al cliente al personal del Contratista de Recaudo y Tecnología.
- 6) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación del hosting y actualización de la página web de la entidad.
- 7) 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.
- 9) Coordinar con talento humano la capacitación en lenguaje de señas para el personal de atención al usuario y ventanilla única.
- 10) 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