

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

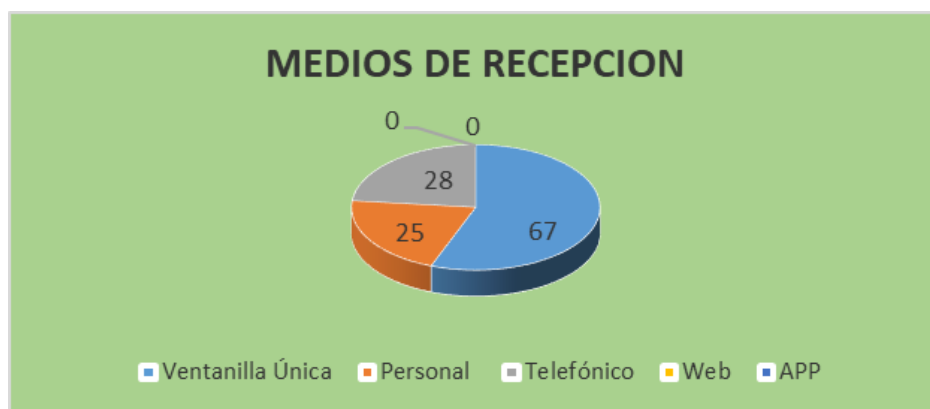
2 de enero al 31 de marzo de 2024

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

**TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 120**

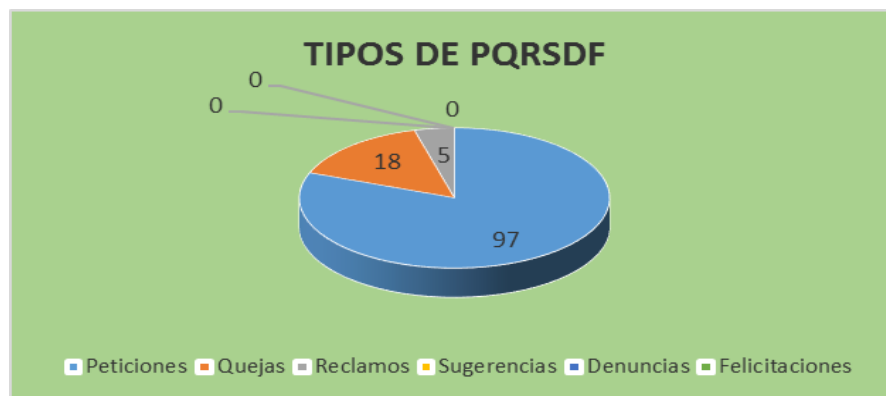
**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

<b>PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN</b>		
<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	67	56%
Personal	25	21%
Telefónico	28	23%
Web	0	0%
APP	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>



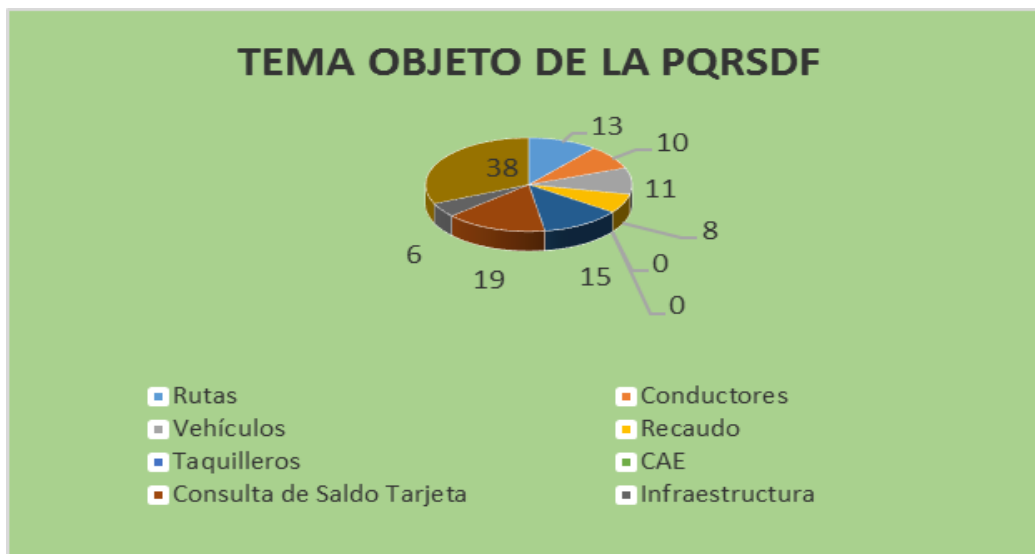
### TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	97	81%
Quejas	18	15%
Reclamos	5	4%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>



## TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

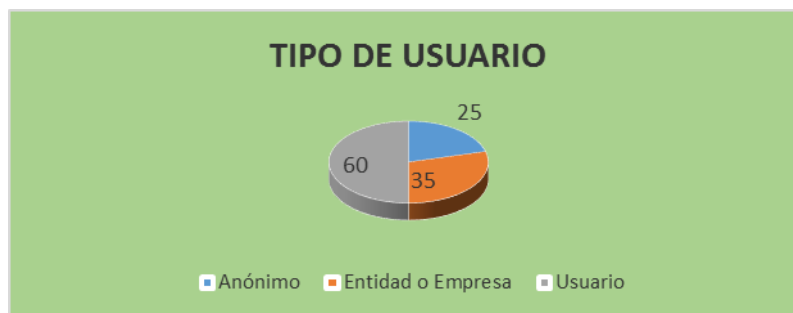
TEMA OBJETO DE LA PQRSDF		
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	13	11%
Conductores	10	8%
Vehículos	11	9%
Recaudo	8	7%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	15	13%
Consulta de Saldo Tarjeta	19	16%
Infraestructura	6	5%
Varios	38	32%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>



## TIPO DE USUARIO

### PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	25	21%
Entidad o Empresa	35	29%
Usuario	60	50%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	114	95%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	6	5%
<b>TOTAL</b>	<b>120</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 CONCESIONARIOS DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A., TRANSPORTE CONVENCIONAL Y AL CONTRATISTA RECAUDO Y TECNOLOGIA**

Frente al tema de conductores y estado de los vehículos se recibieron 21 PQRSDF que fueron remitidas dentro del término legal al concesionario de operación y a las empresas de transporte convencional de la siguiente manera:

<b>OPERADOR - TPC</b>	<b>CANTIDAD</b>
OPERADORES DE METROCINCO Incumplimiento Paradas (1) Imprudencia al Conducir (4)	5
OPERADORES DE TPC Imprudencia al Conducir (4) Maltrato al usuario (1)	5
VEHICULOS DE METROCINCO Mal estado (4)	4
VEHICULOS TPC Mal estado (7)	7
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

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

<b>SUBTEMA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	8
Consulta de Saldo	19
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	15
Taquilleros	0
CAE	0
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

### **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:**

Durante el periodo comprendido del 2 de enero al 31 de marzo de 2024, 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 relacionan a continuación:

Fecha	Radicado	Asunto	Remitente	Radicado Respuesta	Fecha de radicado
24/01/2024	103	Solicitud Informacion Contratos	Juan Sebastian Marin Triana	89	07/02/2024
24/01/2024	102	Soportes De Hoja De Vida De Secretario General y Directora Administrativa	Juan Sebastian Marin Triana	56	02/02/2024
18/03/2024	525	Deudas, Laudos Judiciales E Intereses	Fernando Martinez Arenas	202	01/04/2024

### **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