

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 noviembre al 31 de diciembre de 2023

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

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 34

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	11	32%
Personal	8	24%
Telefónico	11	32%
Web	4	12%
APP	0	0%
TOTAL	34	100%



TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF

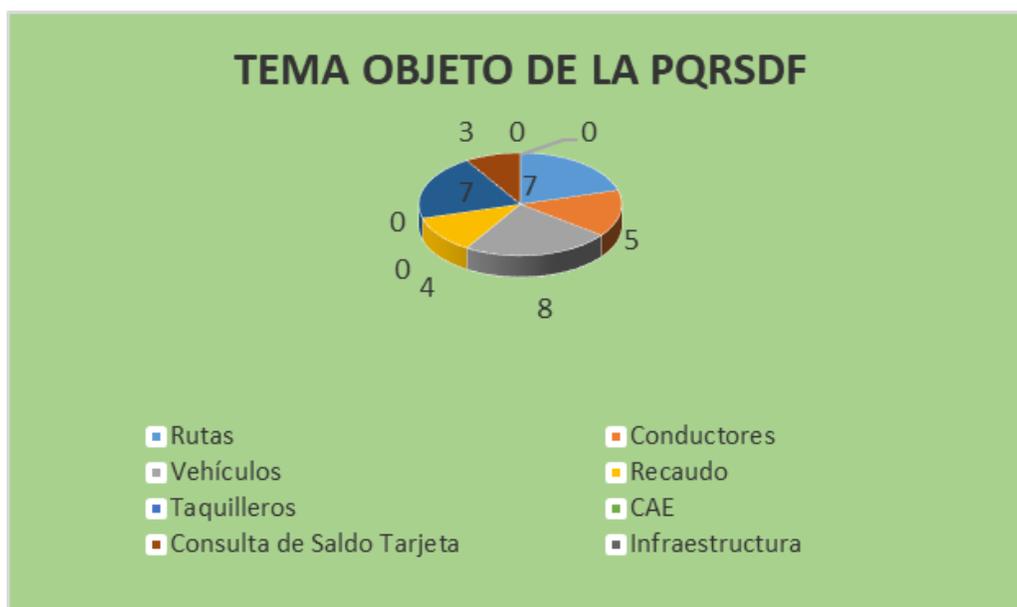
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	15	44%
Quejas	8	24%
Reclamos	11	32%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	34	100%

|



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF		
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	7	21%
Conductores	5	15%
Vehículos	8	24%
Recaudo	4	12%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	7	21%
Consulta de Saldo Tarjeta	3	9%
Infraestructura	0	0%
Varios	0	0%
TOTAL	34	100%



TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

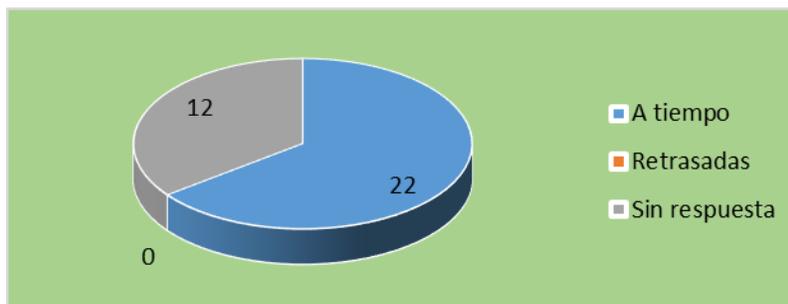
TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	19	56%
Entidad o Empresa	7	21%
Usuario	8	24%
TOTAL	34	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	22	65%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	12	35%
TOTAL	34	100%



Las PQRSDF del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLÍNEA 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 13 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 Imprudencia al Conducir (1)	1
OPERADORES DE TPC Imprudencia al Conducir (4)	4
VEHICULOS DE METROCINCO Mal estado (2)	2
VEHICULOS TPC Mal estado (4) Falta de aseo (2)	6
TOTAL	13

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	3
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	7
Taquilleros	0
CAE	0
TOTAL	14

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de noviembre al 31 de diciembre de 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:

Radicado	Fecha	Asunto	Remitente	Respuesta Radicado	Fecha Respuesta
2246	22/12/2023	Información Metrolínea	Concejo De Bucaramanga		
2166	11/12/2023	Urgente Requerimiento Dentro De La Acción Preventiva Rad. E-2023-731538	Procuraduría Provincial De Bucaramanga	1067	18/12/2023
2039	20/11/2023	Derecho De Peticion	Juan Sebastian Marin Triana	1062	4/12/2023
1997	14/11/2023	Solicitud de Información OSETOS	Osetos	1063	28/11/2023

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 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) 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