

OFICINA DE CONTROL INTERNO

METROLINEA S.A.

**INFORME SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
ELICITACIONES PQRSDF**

JULIO A DICIEMBRE DE 2022

Bucaramanga, Enero de 2023

Contenido

1	PRESENTACIÓN.....	3
2.	MARCO NORMATIVO	3
3.	OBJETIVO.....	4
4.	ALCANCE DEL INFORME	4
5.	MEDIOS DE RECEPCIÓN.....	4
6.	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	5
7.	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGRENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES "PQRSDF"	9
8.	CONCLUSION.....	14
9.	OBSERVACIONES	14

1 PRESENTACIÓN

En cumplimiento de la obligación legal establecida en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que dispone: "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe trimestral sobre el particular".

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF" presentadas ante la Entidad durante el periodo comprendido del 01 de Julio a Diciembre 31 de 2022, discriminadas por modalidad de recepción, tipo de solicitud, medios de recepción, temas origen de PQRSDF, oportunidad de respuesta y tipo de usuario.

Se adelanta un análisis comparativo de acuerdo al contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

2. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia - Art. 23** "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- **Ley 1474 de 2011 Artículo 76** "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".
- **Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.
- **Ley 1712 del 06 de Marzo de 2014** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto 103 del 20 de Enero de 2015** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
- **Decreto 124 del 26 de Enero de 2.016** "Por medio del cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- **Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones** Código 30-33.02.P8 (Versión 08 del 27/04/2020).

3. OBJETIVO

- Confirmar que en la entidad se cuente con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones que los ciudadanos formulen en cumplimiento de la misión de la entidad.
- Verificar que en la página Web de la entidad exista de un link de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- Comprobar la oportunidad en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas.
- Determinar el grado de cumplimiento de la entidad respecto a los estándares para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

4. ALCANCE DEL INFORME

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, recibidas en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio a Diciembre 31 de 2022, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

5. MEDIOS DE RECEPCIÓN

Ventanilla Única: Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de manera escrita en nuestra sede administrativa ubicada en la Autopista Floridablanca No. 86-30 Barrio Diamante II, presentando el documento físico con sus respectivos soportes, el cual será radicado por el auxiliar de ventanilla única en el módulo de correspondencia del software NEOGESTION.

Página Web: Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de nuestra página web www.metrolinea.gov.co link PQRSDF seleccionando las categorías habilitadas para el respectivo registro.

Personal: Las personas naturales o jurídicas pueden ir personalmente a la Oficina de Atención al Usuario, y serán atendidas por el personal de apoyo, a quienes le suministrarán la información requerida para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones, y ellos diligenciarán el formulario habilitado para la Atención al Usuario.

Teléfono o Call Center: Las personas naturales o jurídicas pueden comunicarse a través de la línea telefónica 6439090 o de los call box (teléfonos azules) instalados en cada una de las estaciones del sistema, suministrando la información requerida por el personal de apoyo para

la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones quienes diligenciaran el formulario habilitado por el Sistema de Atención al Usuario (SAU).

APP: Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de la APP METROLÍNEA link PQRSDF seleccionando las categorías habilitadas para el respectivo registro.

CHAT EN LÍNEA: Las personas naturales o jurídicas pueden solicitar asesoría en línea, a través de nuestra página web www.metrolinea.gov.co, parte inferior derecha de la pantalla, para que se les informe sobre las novedades que se presentan y que afectan la prestación del servicio de transporte.

6. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

6.1 MEDIOS DE RECEPCIÓN

6.1.1 PERSONAL

- El artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 dispone: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."*
- El numeral 5, del artículo 3, del Decreto 371 de 2010 señala como deber de las entidades distritales el de garantizar: *"La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad."*
- El numeral 9, artículo 7, de la Ley 1437 de 2011 señala como deber de las autoridades en la atención al público: *"Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público."*
- El numeral 6, artículo 5, de la Ley 1437 de 2011 consagra como derecho de las personas ante las autoridades: *"Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política."*
- El numeral 2, artículo 7, de la Ley 1437 de 2011 dispone como deber de las autoridades en la atención al público: *"Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio."*

Se verifico que existe un espacio dispuesto y específico para atender al público denominado "Ventanilla Unica", donde se atiende de forma personal a los usuarios que deseen radicar las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en el horario de 7:30 a.m. a 12M y de 1:30 a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Adicionalmente la entidad cuenta con un área encargada de la recepción Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el horario de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua de lunes a viernes, ubicada en el túnel de la Estación de Provenza Occidental el cual reúne las condiciones mínimas requeridas para atender al público de acuerdo a la normatividad vigente así:

- Señalización adecuada para orientar a los ciudadanos y visitantes.
- Cuenta con disponibilidad suficiente de sillas en la sala de espera.
- Están dadas las condiciones físicas para maniobrar silla de ruedas por parte de personas con discapacidad.
- En esta oficina pueden informarse y reclamar los objetos que fueron olvidados en los buses, taquillas y Estaciones.

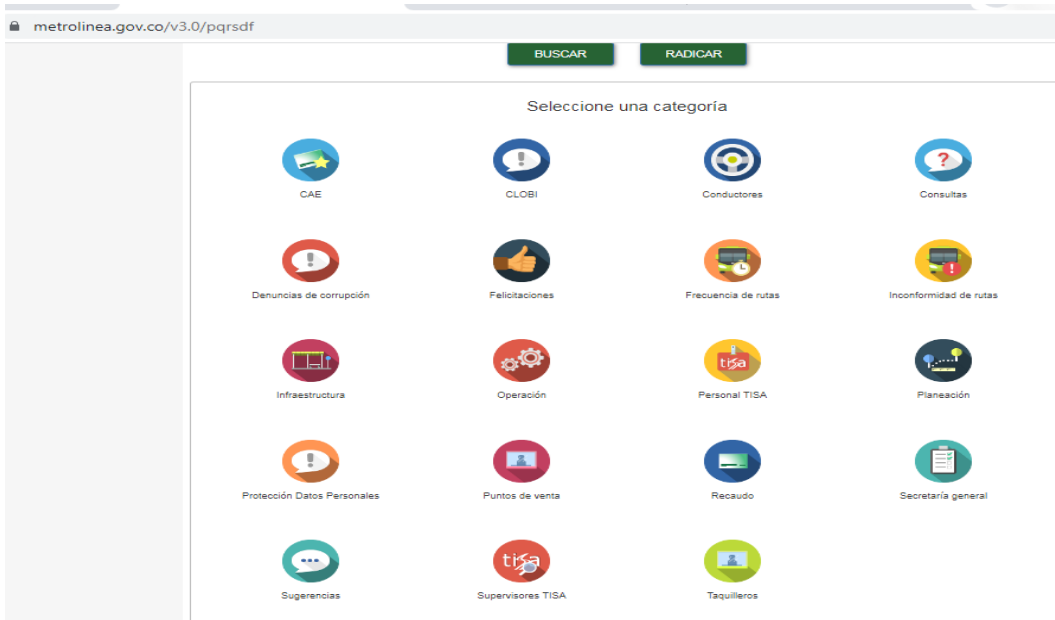
Oficina de Atención al Usuario



6.1.2 Página Web

El inciso 2, del artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 dispone: "En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios." Se verifico que la página web de Metrolínea S.A. cuenta con un espacio visible el cual contiene el link <https://metrolínea.gov.co/v3.0/pqrsdf>

denominado PQRSDF para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado el cual le permite a la ciudadanía seleccionar la categoría y subcategoría y de esta forma registrar (radicar) sus peticiones, quejas, reclamos, Solicitudes y Denuncias de forma ágil y oportuna; adicionalmente se puede realizar la búsqueda de la trazabilidad de las mismas ingresando el número del radicado.



- El numeral 1, del artículo 5, de la Ley 1437 de 2011 consagra como derecho de las personas ante las autoridades: "1. *Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.*"
- El numeral 6, del artículo 7, de la ley 1437 de 2011 dispone como deber de la entidad en la atención al público: "6. *Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.*"

Se observó que en la Página Web de la entidad se dispone de un link denominado "Información de los espacios físicos destinados para la atención al ciudadano" <https://metrolinea.gov.co/v3.0/atencion-al-usuario/informacion-de-los-espacios-fisicos-destinados-para-la-atencion-del-ciudadano> donde encontramos información relacionada con los medios de comunicación dispuestos y los canales de atención al público (correo electrónico, teléfonos, dirección y horarios de atención).

metrolinea.gov.co/v3.0/atencion-al-usuario/informacion-de-los-espacios-fisicos-destinados-para-la-atencion-del-ciudadano

Información de los espacios físicos destinados para la atención del ciudadano

POR ESCRITO Y DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA:

Sede Administrativa
Autopista a Floridablanca No. 86-30 Barrio Diamante II
Estación de Transferencia de Provenza

Horario de Atención:
Lunes a Viernes
7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

PERSONAL:

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO
Túnel Estación de Provenza Occidental

Horario de Atención:
Lunes a Viernes
7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

TELEFÓNICO:
Centro de Contacto No. (+57) (607) 6929822
Call Box o teléfonos azules ubicados en las diferentes estaciones.
Horario de Atención:
Lunes a Viernes
7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

WEB:
Página www.metrolinea.gov.co link PQRSDF

ASESORÍA EN LINEA:

CHAT:
Página www.metrolinea.gov.co en la parte Inferior Derecha de la pantalla.
Horario de Atención:
Lunes a Viernes:
7:30 a.m. a 12:00 m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m. .

ATENCIÓN RELACIONADA CON LAS TARJETAS INTELIGENTES:

Centros de Atención Especializada CAE

- **PARQUE ESTACION UIS NORTE**
Horario de Atención:
Lunes a Viernes:
6:00 a.m. a 10:00 a.m. y 4:00 p.m. a 8:00 p.m
Sábados:
7:00 a.m. a 11:00 a.m.
- **ESTACION CHORRERAS VAGON SUR**Horario de Atención:
Lunes a Viernes:
6:00 a.m. a 10:00 a.m. y 4:00 p.m. a 8:00 p.m
Sábados:
7:00 a.m. a 11:00 a.m
- **ESTACION DE TRANSFERENCIA DE PROVENZA OCCIDENTAL**
Lunes a Viernes:
6:00 a.m. a 10:00 a.m. y 4:00 p.m. a 8:00 p.m
Sábados:
7:00 a.m. a 11:00 a.m

6.1.3 Ventanilla Única

Metrolínea S.A. tiene establecida de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia donde se gestionan de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que este procedimiento contribuya al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación e integración a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley.

Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, es por ello que la entidad cuenta con el procedimiento para la Correspondencia Enviada y Recibida Código 150-19.04.3.P2 cuyo objetivo es "Establecer el procedimiento de recepción, distribución y envío de las comunicaciones oficiales y la correspondencia de Metrolínea S.A."

Se verifico que el Auxiliar de Ventanilla Única recibe, radica y distribuye la documentación y la formaliza en el Formato de Comunicaciones Oficiales Recibidas 150-20.01.2.F0, lo cual evidencia la entrega de los documentos a los funcionarios. En este mismo formato se radican las PQRSDF evidenciando el inicio del trámite con la entrega física a la Profesional Universitario responsable del trámite de Quejas y Reclamos quien direcciona por el módulo de Neogestion según los temas a cada dependencia. Referente a la correspondencia externa se radica en el software de Neogestion y se controla mediante el formato "Entrega de Correspondencia Externa 150-20.01.4.FO" .

6.1.4 Teléfono o Call Center

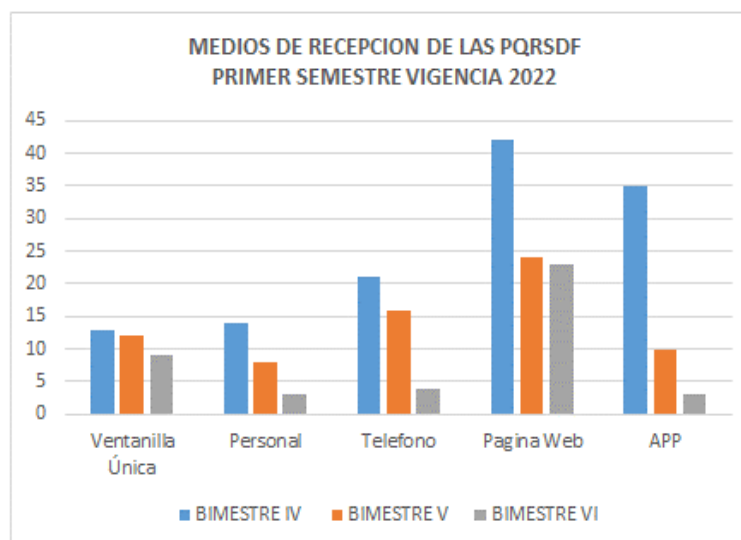
Los usuarios se pueden comunicar a través de la línea telefónica (607)6929822 y de los call box teléfonos azules instalados en cada una de las estaciones del sistema, el personal de apoyo dispuesto por UTRYT y Metrolínea para la Atención al Usuario suministran la información requerida.

7. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES "PQRSDF"

7.1 PQRSDF RECIBIDAS

7.1.1 Medios de Recepción: Metrolínea S.A. garantiza la recepción de los derechos de petición, solicitudes, acceso a trámites y demás, a través de sus diferentes canales de atención. Para tal fin dispone de los siguientes canales de comunicación con el fin de asegurar que la ciudadanía presente sus PQRSDF.

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022					
MEDIO DE RECEPCIÓN	BIMESTRE IV	BIMESTRE V	BIMESTRE VI	TOTALPRIMER SEMESTRE	COMPOSICIÓN
Ventanilla Única	13	12	9	34	14%
Personal	14	8	3	25	11%
Telefono	21	16	4	41	17%
Pagina Web	42	24	23	89	38%
APP	35	10	3	48	20%
TOTAL	125	70	42	237	100%



Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF

Al analizar el anterior cuadro, se observa una disminución de la PQRSDF en el segundo Semestre, al pasar de 125 en el IV bimestre a 70 en V bimestre y 42 en el VI bimestre, cuando es claro que el servicio en Metrolínea no ha mejorado en este periodo. No se encontró justificación alguna para esta disminución en la presentación o radicación de PQRSDF por parte de los usuarios.

Teniendo en cuenta la información suministrada el canal de recepción más utilizado por los usuarios durante el segundo semestre representa el 38% y es la página Web en la cual se dispone del siguiente link <https://metrolínea.gov.co/v3.0/pqrsdf> donde el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.

El segundo medio que evidencia mayor utilización fue la APP con un porcentaje del 20% y en tercer lugar las llamadas telefónicas con porcentaje del 17%

7.1.2 Tipos de Solicitudes: Durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2022 fueron recibidas y radicadas en Metrolínea S.A. un total de 237 PQRSDF distribuidas así:

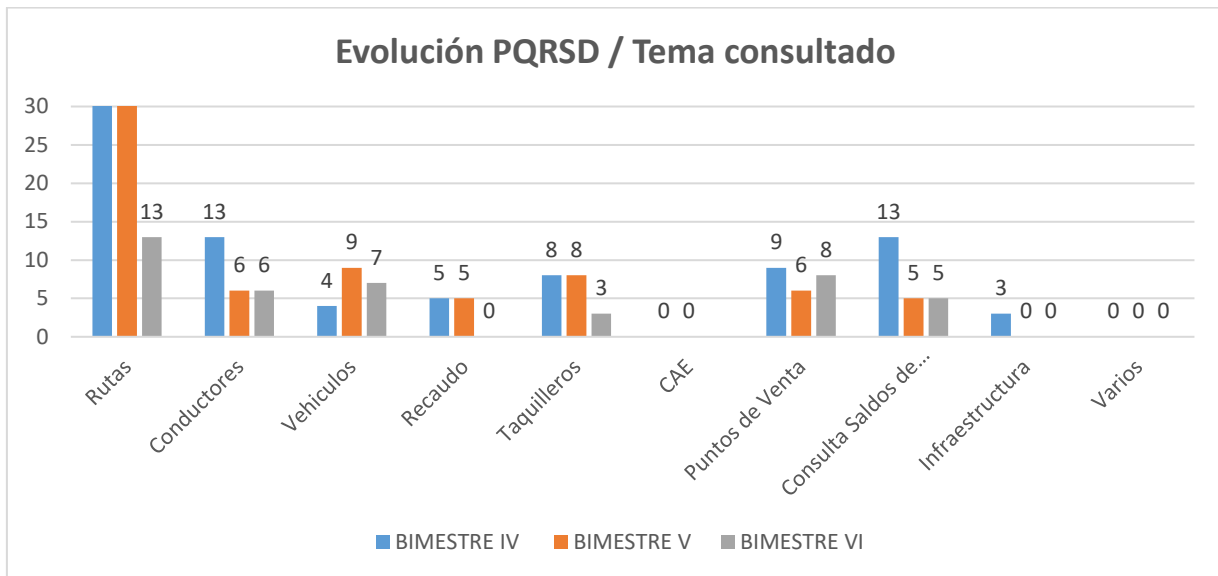
TIPOS DE SOLICITUDES PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022				
TIPO PQRS	BIMESTRE IV	BIMESTRE V	BIMESTRE VI	TOTAL PRIMER SEMESTRE
Peticiones	67	25	16	108
Quejas	56	34	20	110
Reclamos	0	8	6	14
Sugerencias	0	3	0	3
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones	2		0	2
TOTAL	125	70	42	237

Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF

Podemos observar en la tabla que los tipos de solicitudes más utilizados por los usuarios fueron las peticiones con un total de 108 en segundo lugar se encuentran las quejas con un total de 110 y en tercera línea los reclamos con 14.

7.1.3 Temas: Los argumentos objeto de las PQRSDF fueron los siguientes:

TEMAS MAS CONSULTADOS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022				
AREA	BIMESTRE IV	BIMESTRE V	BIMESTRE VI	TOTAL SEGUNDO SEMESTRE
Rutas	70	31	13	114
Conductores	13	6	6	25
Vehiculos	4	9	7	20
Recaudo	5	5	0	10
Taquilleros	8	8	3	19
CAE	0	0		0
Puntos de Venta	9	6	8	23
Consulta Saldos de Tarjeta	13	5	5	23
Infraestructura	3	0	0	3
Varios	0	0	0	0
TOTAL	125	70	42	237



Fuente: Profesional Responsable de PQRSD

Se evidencio que los temas más consultados fueron:

PETICIONES:

- ✓ Consultas de saldos de las tarjetas
- ✓ Consulta ubicación de los puntos de recarga
- ✓ Solicitud de Videos

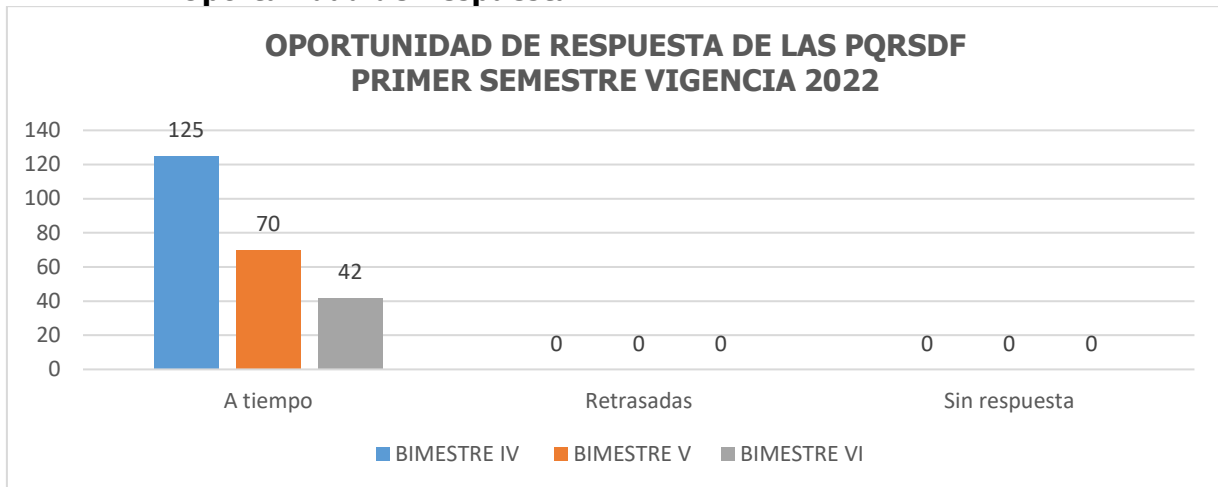
QUEJAS:

- ✓ Mal estado de los buses
- ✓ Suciedad de los buses
- ✓ Imprudencia al conducir
- ✓ Incumplimiento en las paradas
- ✓ Maltrato a los usuarios
- ✓ Atención en las taquillas
- ✓ Horario de Prestación del Servicio

RECLAMOS:

- ✓ Rutas (Integraciones -ampliar el tiempo)
- ✓ Bloqueos de tarjetas

7.1.4 Oportunidad de Respuesta



Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF

De conformidad con lo revisado con la persona encargada de las PQRSDF y el reporte que se genera por parte de este, y el cual se le realizó el respectivo seguimiento de las 237 peticiones interpuestas por la ciudadanía durante el 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2022 ante Metrolínea S.A., equivalentes en un 100% se encontraron atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

7.1.5 Comparativo por Semestre

COMPARATIVO DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022 SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022			
TIPO PQRS	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022	SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022	VARIACIÓN
Peticiones	206	108	-48%
Quejas	53	110	108%
Reclamos	68	14	-79%
Sugerencias	0	3	0%
Denuncias	0	2	0%
Felicitaciones	1	0	0%
TOTALES	328	237	-28%

Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF

De acuerdo con el número de peticiones recibidas en cada semestre de la vigencia 2022, se observa que en el segundo semestre disminuye en un 48%, mientras las quejas aumentan en el mismo periodo en un 108% y los reclamos disminuyen en un 79%. En conclusión, las PQRSD presentadas en los dos semestres del 2022, se genera una disminución en el segundo semestre de un 28% al pasar de 328 PQRSD radicadas en el primer semestre a 237 en el segundo semestre.

8. CONCLUSION

Metrolínea S.A. responde de manera oportuna y sustancial las PQRSD, buscando que las respuestas a las peticiones o solicitudes atiendan de fondo lo solicitado, proporcionen información suficiente para que la ciudadanía realice el control y vigilancia a la gestión de la entidad.

La entidad cuenta con canales de comunicación apropiados para la recepción las PQRSD, y cuenta con un seguimiento adecuado donde se puede consultar la trazabilidad de las mismas y acorde a las nuevas necesidades derivadas de la emergencia, utilizando los formatos electrónicos que facilitan la presentación por parte de los usuarios y garantiza el seguimiento de los diferentes trámites radicados en la Entidad.

Los inconformismos sobre las rutas es la que mayor numero de reclamos se presenta por parte de los usuarios con 75 reclamos, seguido de 64 peticiones por consulta saldo de tarjetas y 53 peticiones por puntos de venta. Es importante un mayor seguimiento a este tipo de peticiones y reclamos en busca de una salida positiva en solucionar estos inconvenientes.

9. OBSERVACIONES

Se sugiere continuar con el cumplimiento a las siguientes observaciones dadas por la Profesional responsable de las PQRSD en cada uno de los informes del periodo comprendido del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2022.

- Continuar con la aplicación del protocolo de atención a los usuarios por parte del personal de la entidad especialmente los contratistas de operaciones que se encuentran en campo, oficina de atención al usuario y ventanilla única.
- Coordinar con la oficina de prensa y comunicaciones difusión en las redes sociales sobre los medios de recepción de las PQRSD en aras de fortalecer la comunicación entre usuarios y la entidad.
- 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.
- Continuar con el fortalecimiento en la capacitación a los operadores del Sistema Integrado Concesionario de Operación METROCINCO PLUS.

- Capacitar a los conductores de TPC para brinden una mejor atención y servicio a los usuarios de METROLINEA.
- Coordinar con la oficina de prensa y comunicaciones y la Dirección de Operaciones la actualización inmediata en la página web de los ajustes o modificaciones de la prestación del servicio de transporte.
- Continuar con el fortalecimiento en la capacitación al personal del Contratista de Recaudo y Tecnología UTRYT.
- Es importante que se analice cual es la razón por la que se viene presentado una disminución en la radicación de PQRSD por parte de los usuarios de Metrolínea.

Este informe será reenviado a los correos institucionales de cada uno de los responsables del área de atención al ciudadano y de los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, e igualmente será publicado en la página web de la Metrolínea, y socializado en el próximo Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.



Consuelo Inés Murillo Castillo

P.U.I. Control Interno

Revisó: David Rivera Ardila/Jefe Oficina de control Interno.