

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 septiembre al 31 de octubre de 2023

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

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 26

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	8	31%
Personal	5	19%
Telefónico	6	23%
Web	4	15%
APP	3	12%
TOTAL	26	100%



TIPO DE PQRSDF

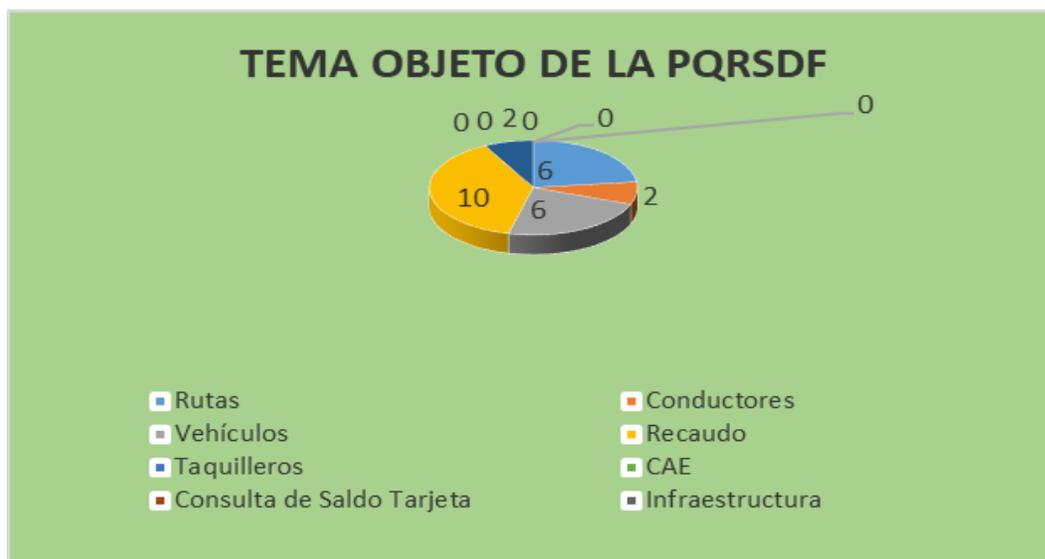
TIPO DE PQRSDF

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	13	50%
Quejas	4	15%
Reclamos	9	35%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	26	100%



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF		
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	6	23%
Conductores	2	8%
Vehículos	6	23%
Recaudo	10	38%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	2	8%
Consulta de Saldo Tarjeta	0	0%
Infraestructura	0	0%
Varios	0	0%
TOTAL	26	100%

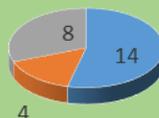


TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	14	54%
Entidad o Empresa	4	15%
Usuario	8	31%
TOTAL	26	100%

TIPO DE USUARIO



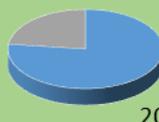
■ Anónimo ■ Entidad o Empresa ■ Usuario

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	20	77%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	6	23%
TOTAL	26	100%

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



■ A tiempo ■ Retrasadas ■ Sin respuesta

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 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 Imprudencia al Conducir (1)	1
OPERADORES DE TPC Imprudencia al Conducir (1)	1
VEHICULOS DE METROCINCO Mal estado (1)	1
VEHICULOS TPC Mal estado (3) Falta de aseo (2)	5
TOTAL	8

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

SUBTEMA	CANTIDAD
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	10
Consulta de Saldo	0
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	2
Taquilleros	0
CAE	0
TOTAL	12

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de septiembre al 31 de octubre de 2023, no se recibieron solicitudes de información.

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