

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 31 de marzo de 2026

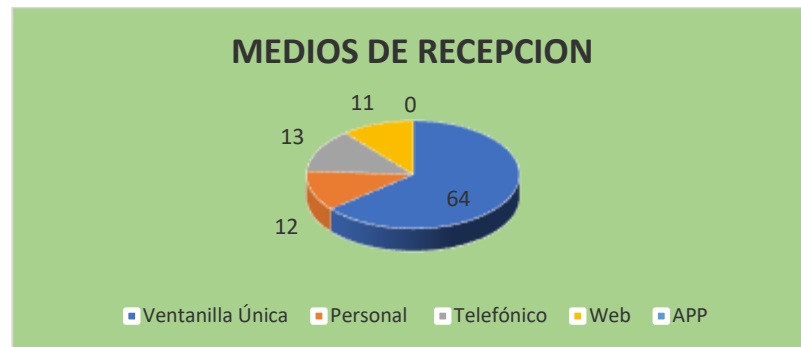


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES, SOLICITUDES
DE INFORMACIÓN Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 100

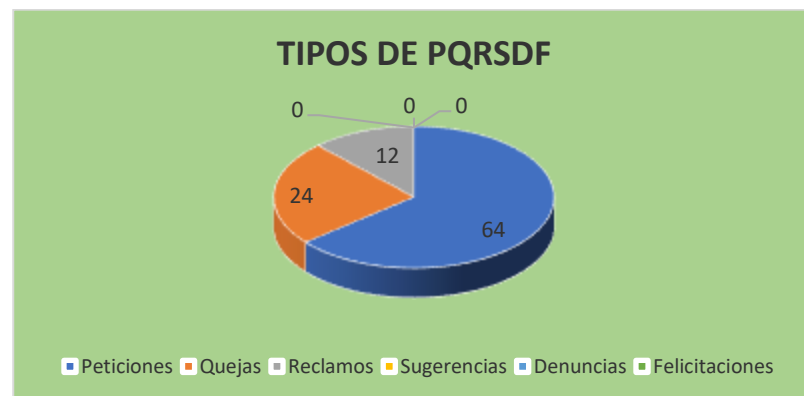
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	64	64%
Personal	12	12%
Telefónico	13	13%
Web	11	11%
APP	0	0%
TOTAL	100	100%



TIPO DE PQRSDF

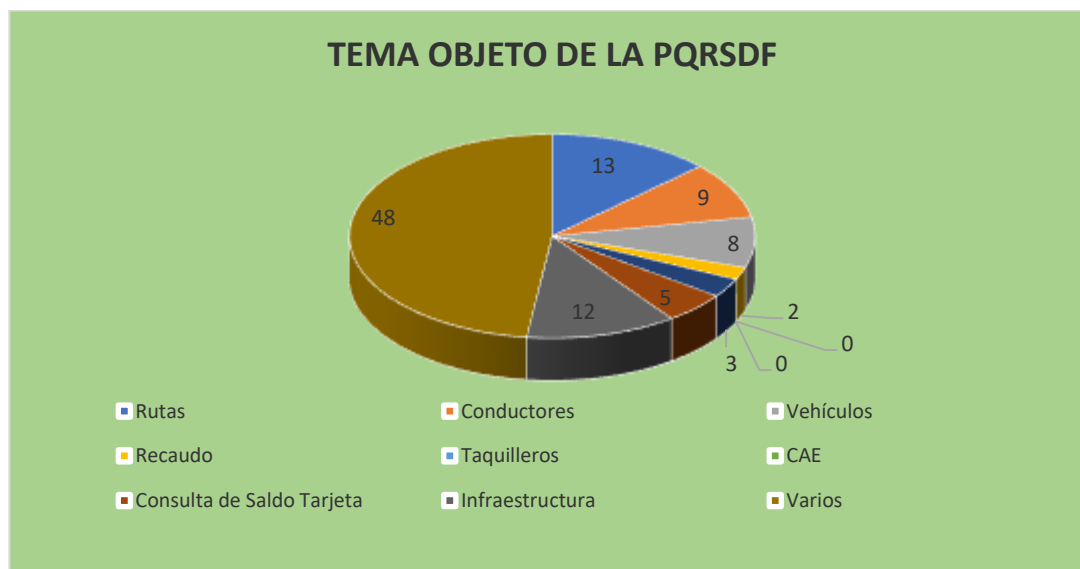
TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	64	64%
Quejas	24	24%
Reclamos	12	12%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	100	100%



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

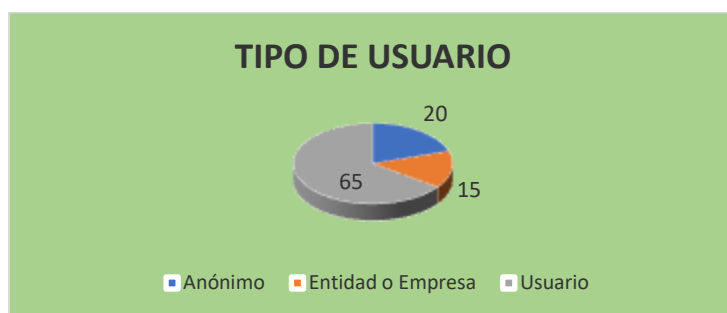
TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	13	13%
Conductores	9	9%
Vehículos	8	8%
Recaudo	2	2%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	3	3%
Consulta de Saldo Tarjeta	5	5%
Infraestructura	12	12%
Varios	48	48%
TOTAL	100	100%



TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	20	20%
Entidad o Empresa	15	15%
Usuario	65	65%
TOTAL	100	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	90	90%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	10	10%
TOTAL	100	100%



120-20.01.1.F1

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 CONTRATISTAS DE LOS ACUERDOS COMERCIALES Y DE INTEGRACION (TRANSPORTE CONVENCIONAL) Y AL CONTRATISTA RECAUDO Y TECNOLOGIA

Frente al tema de conductores se recibieron 17 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 TPC Imprudencia al Conducir (5) Maltrato al usuario (4)	9
VEHICULOS TPC Mal estado (7) Falta de aseo (1)	8
TOTAL	17

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

SUBTEMA	CANTIDAD
---------	----------

120-20.01.1.F1

Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	2
Consulta de Saldo	5
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	3
Taquilleros	0
CAE	0
TOTAL	8

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2026, se recibió una (1) solicitud de información, que se encuentran incluidas en el ítem Peticiones del presente informe, y fue atendida dentro del término legal establecido, y se relaciona a continuación:

Fecha	Radicado No.	Remitente	Asunto	Radicado Respuesta	Fecha de Respuesta
18/02/2026	200	Procuraduría General De La Nación	Oficio 0033 - Requerimiento De Información	140	25/02/2026
27/03/2026	354	Contraloría Municipal Bucaramanga	Solicitud De Información Prf N° 80682-2022-41286	230	14/04/2026

120-20.01.1.F1**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) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación del hosting y actualización de la página web de la entidad.

4) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación del hosting de las PQRSDF.

5) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación y actualización de la APP METROLINEA.

6) Coordinar con talento humano la capacitación en lenguaje de señas y lenguaje claro para todo el personal de la entidad.

7) 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

