

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 abril al 30 de junio de 2026

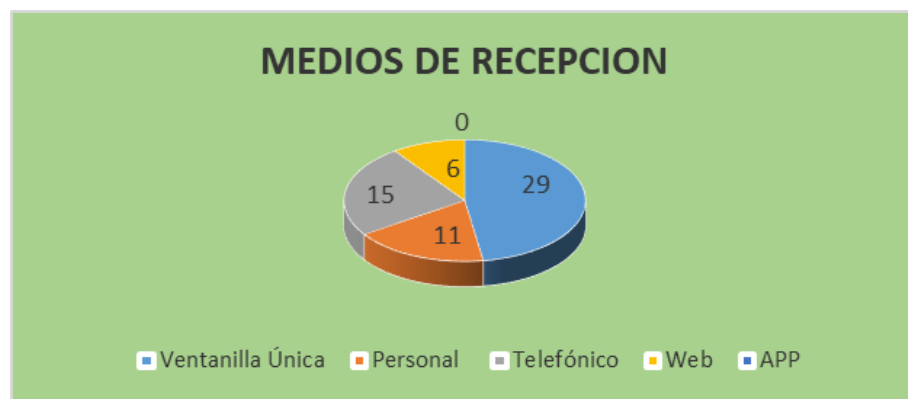


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES, SOLICITUDES
DE INFORMACIÓN Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 61

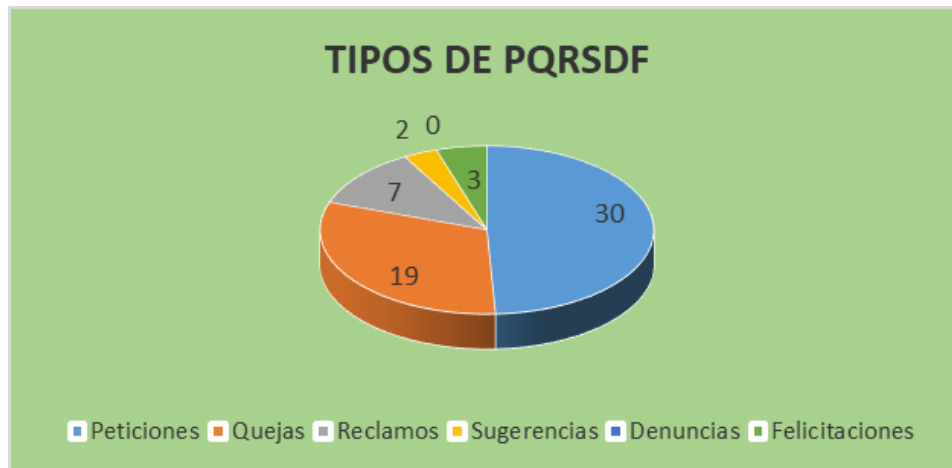
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	29	48%
Personal	11	18%
Telefónico	15	25%
Web	6	10%
APP	0	0%
TOTAL	61	100%



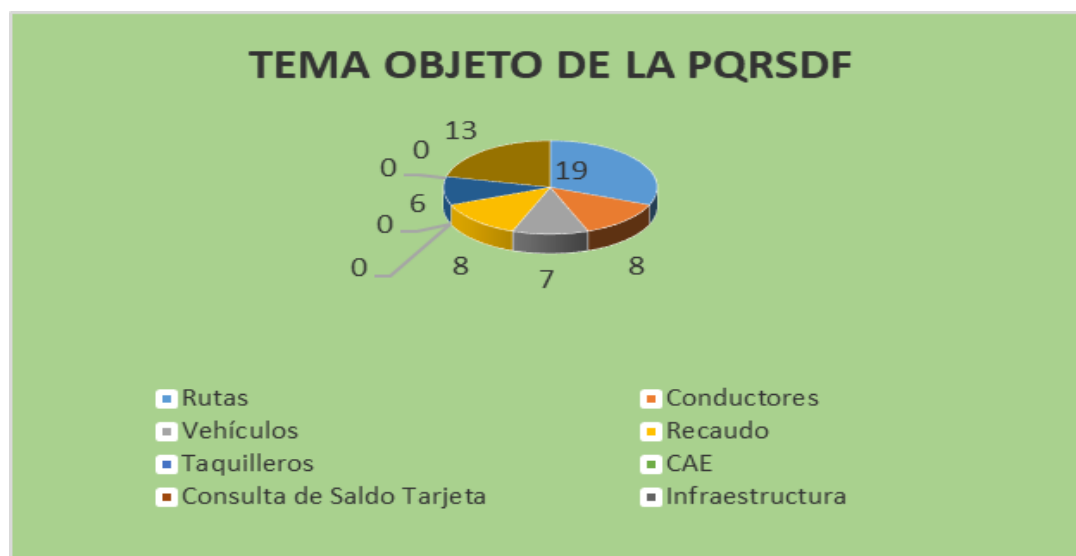
TIPO DE PQRSDF

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	30	49%
Quejas	19	31%
Reclamos	7	11%
Sugerencias	2	3%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	3	5%
TOTAL	61	100%



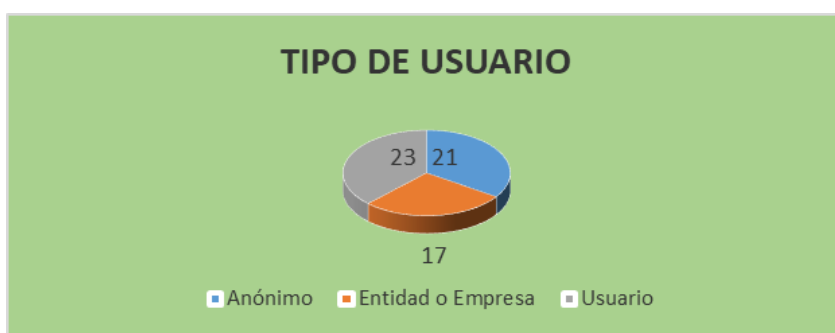
TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	19	31%
Conductores	8	13%
Vehículos	7	11%
Recaudo	8	13%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	6	10%
Consulta de Saldo Tarjeta	0	0%
Infraestructura	0	0%
Varios	13	21%
TOTAL	61	100%



TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	21	34%
Entidad o Empresa	17	28%
Usuario	23	38%
TOTAL	61	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	55	90%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	6	10%
TOTAL	61	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 15 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 (7) Maltrato al usuario (1)	8
VEHICULOS TPC Mal estado (5) Falta de aseo (2)	7
TOTAL	15

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

SUBTEMA	CANTIDAD
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	8
Consulta de Saldo	0
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	6
Taquilleros	0
CAE	0
TOTAL	14

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de abril al 30 de junio de 2026, se recibieron cuatro (4) solicitudes 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:

120-20.01.1.F1

Fecha	Radicado	Remitente	Asunto	Radicado Respuesta	Fecha radicado
14/04/2026	433	Procuraduría General De La Nación	Solicitud Documentación radicado IUS-E-2026-110156 IUC-D-2026-4282684	329	21/05/2026
22/04/2026	480	Contraloría Municipal De Bucaramanga	Solicitud de Información PRF 3513	299	7/05/2026
22/05/2026	622	Personería De Bucaramanga	Requerimiento De Información - Indagación Previa Cpa 2022-2025 Siged R-2025-18580	364	5/06/2026
25/05/2026	628	Procuraduría General De La Nación	Solicitud De Información luc-d-2045-4023031	367	10/06/206

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) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación del hosting y actualización de la página web de la entidad.

6) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación del hosting de las PQRSDE.

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

8) Coordinar con talento humano la capacitación en lenguaje de señas, lenguaje claro para el personal de atención al usuario y ventanilla única.

9) 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.

10) Socializar el beneficio tarifario otorgado por la Alcaldía de Bucaramanga.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano

