

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES

Oficina Asesora Jurídica

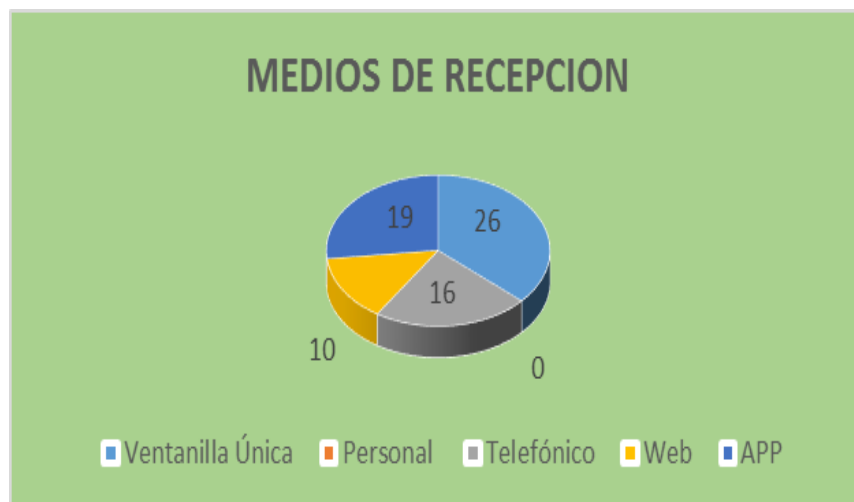
Mayo 01 a Junio 30 de 2020

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RADICADAS**

**TOTAL PQRSDF RADICADAS: 71**

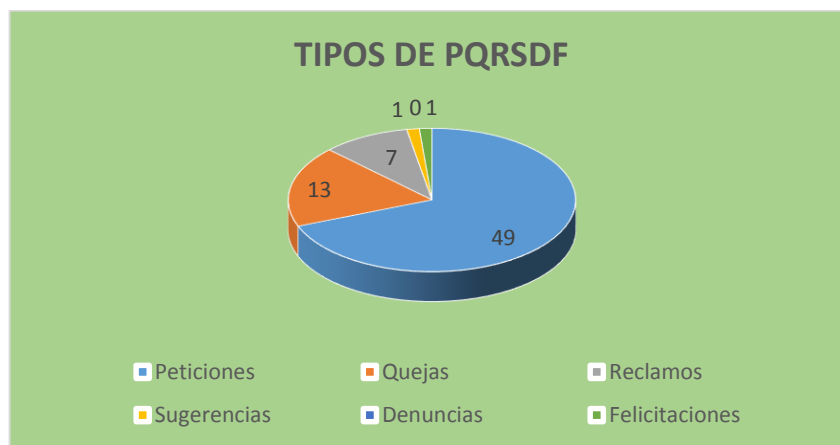
**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

<b>PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN</b>		
<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	26	37%
Personal	0	0%
Telefónico	16	23%
Web	10	14%
APP	19	27%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>



### TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	49	69%
Quejas	13	18%
Reclamos	7	10%
Sugerencias	1	1%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>



### TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

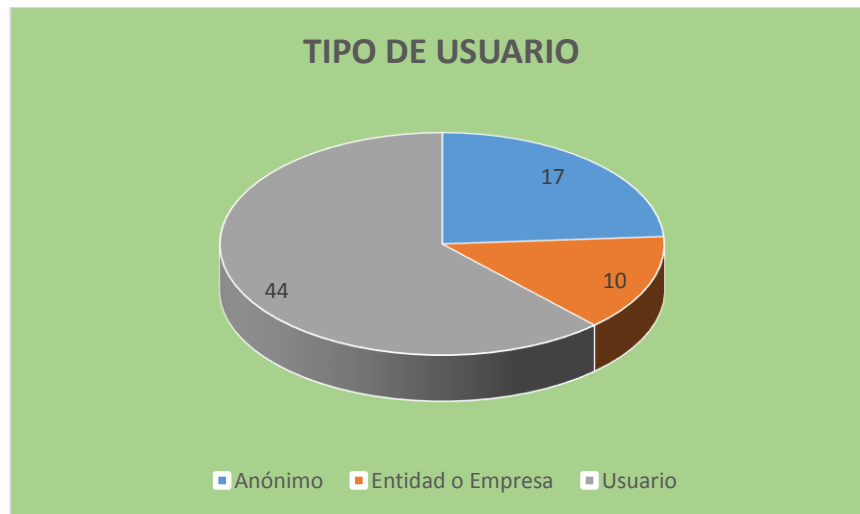
TEMA OBJETO DE LA PQRSDF		
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	19	27%
Conductores	13	18%
Vehículos	0	0%
Recaudo	4	6%
Taquilleros	2	3%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	0	0%
Consulta de Saldo Tarjeta	8	11%
Infraestructura	0	0%
Otros	25	35%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>



## TIPO DE USUARIO

### PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	17	24%
Entidad o Empresa	10	14%
Usuario	44	62%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	71	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>



## RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la Dirección Técnica de Operaciones, tomar los correctivos pertinentes que permitan mejorar la atención a nuestros usuarios por parte de los operadores vinculados a los Concesionarios METROCINCO PLUS S.A. y MOVILIZAMOS S.A.
- 2) Se recomienda a la Dirección Técnica de Operaciones, tomar los correctivos pertinentes que permitan mejorar la operación durante la prestación del servicio de transporte que ofrece el SITM METROLINEA.
- 3) Se recomienda a la Dirección Técnica de Planeación, tomar los correctivos pertinentes que permitan mejorar la prestación del servicio en los temas relacionados a la cobertura y frecuencias de las diferentes rutas.
- 4) Se recomienda a la Oficina de Prensa y Comunicaciones la actualización de la información de las rutas en las estaciones y portales del SITM METROLINEA.
- 5) 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.
- 6) 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.

Atentamente,



**OLGA LUCIA GAITAN PARRA**

Profesional Universitario Quejas y Reclamos