

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

SECRETARIA GENERAL
Área Funcional SERVICIO AL CIUDADANO

1 de mayo al 30 de junio de 2021

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

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 45

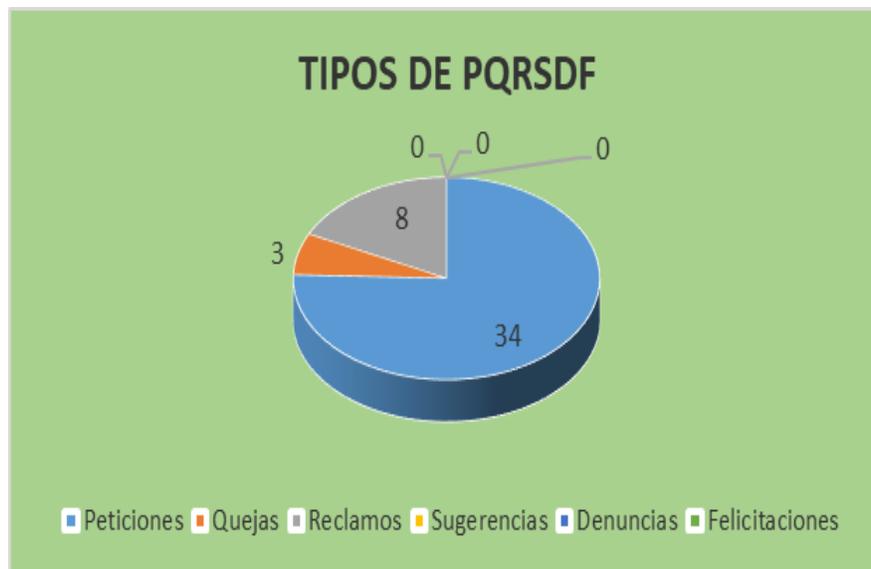
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	18	40%
Personal	0	0%
Telefónico	6	13%
Web	6	13%
APP	15	33%
TOTAL	45	100%



TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	34	76%
Quejas	3	7%
Reclamos	8	18%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	45	100%

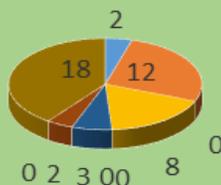


AREA OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA OBJETO DE LA SOLICITUD

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	2	4%
Conductores	12	27%
Vehículos	0	0%
Recaudo	8	18%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	3	7%
Consulta de Saldo Tarjeta	2	4%
Infraestructura	0	0%
Varios	18	40%
TOTAL	45	100%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF



- Rutas
- Conductores
- Vehículos
- Recaudo
- Taquilleros
- CAE
- Consulta de Saldo Tarjeta
- Infraestructura

TIPO DE USUARIO

PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	21	47%
Entidad o Empresa	11	24%
Usuario	13	29%
TOTAL	45	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	45	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	45	100%



Las PQRSDF del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLINEA S.A. han sido atendidas en los términos de la Ley 1755 de 2015 de conformidad con el Artículo 14 de la misma, y en virtud de la emergencia sanitaria ordenada por el Gobierno Nacional, los términos del Decreto 491 de 2020.

PQRSDF REMITIDAS A LOS CONCESIONARIOS DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A. Y MOVILIZAMOS S.A. Y AL CONCESIONARIO DE CONTROL Y RECAUDO TRANSPORTE INTELIGENTE TISA S.A.

Frente al tema de conductores se recibieron 12 PQRSDF, las cuales fueron remitidas dentro del término legal a los conductores de operación de la siguiente manera:

OPERADOR	CANTIDAD
OPERADORES DE METROCINCO Incumplimiento de paradas (3) Imprudencia al conducir (4) Maltrato al usuario (1)	8
OPERADORES DE MOVILIZAMOS Incumplimiento de paradas (2) Imprudencia al conducir (2)	4
TOTAL	12

En relación con las PQRSDF registradas sobre el Concesionario de Control y Recaudo Transporte Inteligente TISA S.A., fueron remitidas las siguientes:

SUBTEMA	CANTIDAD
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	8
Consulta de Saldo	2
Bloqueo de Tarjeta	0
Puntos de Venta	3
Taquilleros	0
CAE	0
TOTAL	13

SOLICITUDES DE INFORMACION

Durante el período comprendido del 1 de mayo al 30 de junio de 2021, se recibieron dos (2) solicitudes de información, que se encuentran incluidas en el ítem Peticiones del presente informe, y fueron atendidas dentro del término legal establecido, y se relacionan a continuación:

FECHA	RADICADO	REMITENTE	ASUNTO	RADICADO RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
10/05/2021	770	Fiscalía General de la Nación	Información sobre reglamentación tránsito articulados carril exclusivo	770	13/05/2021
18/05/2021	840	Policía Nacional	Información sobre conductor	705 Remisión Metrocinco 706 Respuesta peticionario	21/05/2021

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) Continuar con el fortalecimiento en la capacitación a los operadores de los Concesionarios de Operación METROCINCO PLUS y MOVILIZAMOS S.A.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano