

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

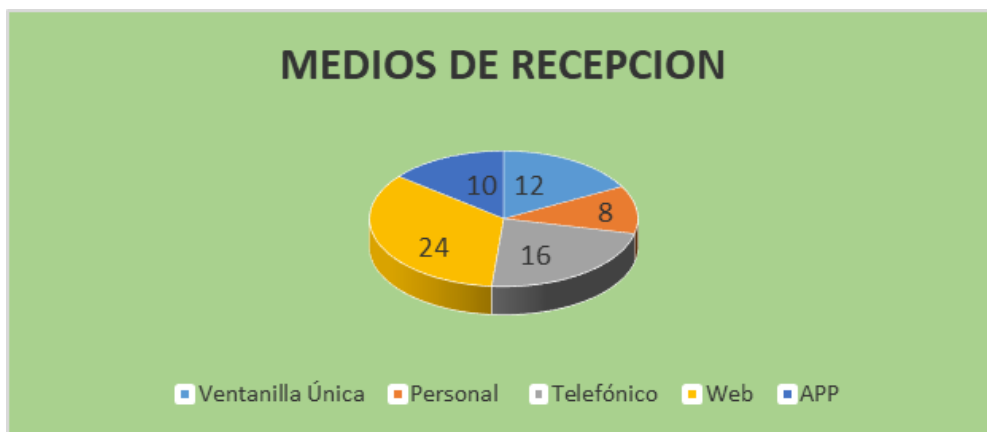
1 de septiembre al 31 de octubre de 2022

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

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 70

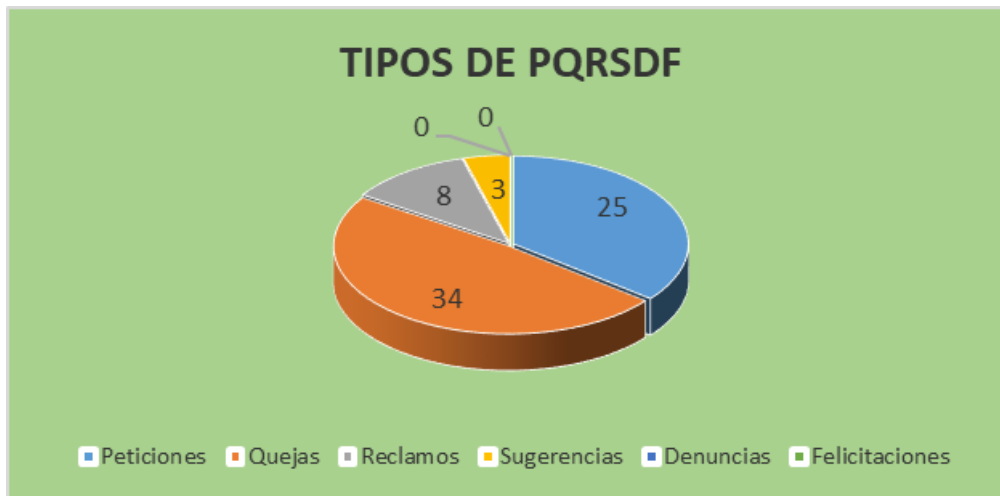
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	12	17,1%
Personal	8	11,4%
Telefónico	16	22,9%
Web	24	34,3%
APP	10	14,3%
TOTAL	70	100,0%



TIPO DE PQRSDF

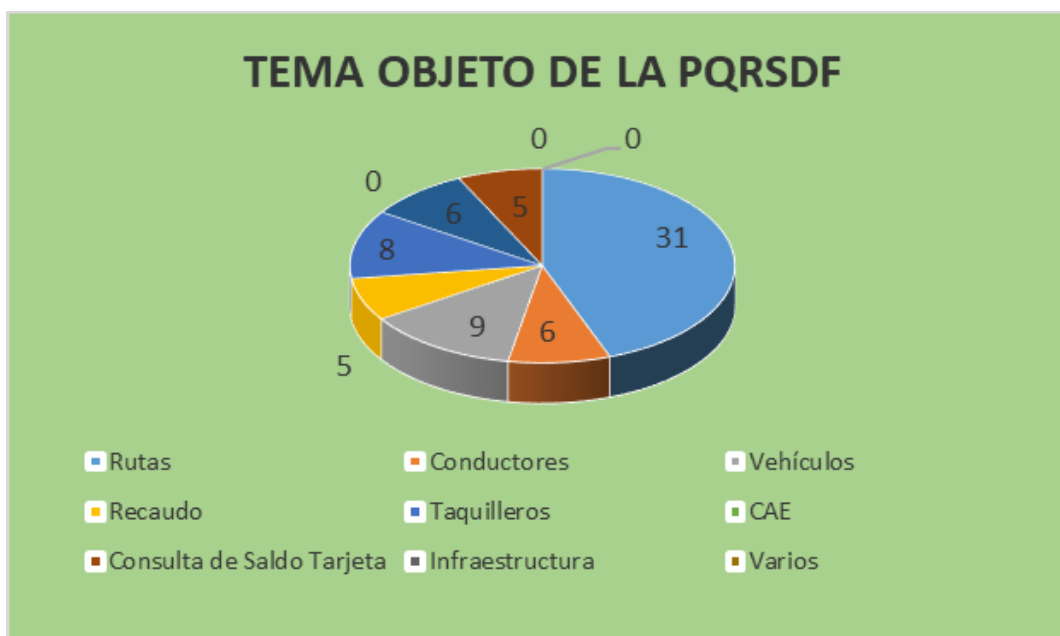
TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	25	35,7%
Quejas	34	48,6%
Reclamos	8	11,4%
Sugerencias	3	4,3%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	70	100,0%



AREA OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA OBJETO DE LA SOLICITUD

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	31	44,3%
Conductores	6	8,6%
Vehículos	9	12,9%
Recaudo	5	7,1%
Taquilleros	8	11,4%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	6	8,6%
Consulta de Saldo Tarjeta	5	7,1%
Infraestructura	0	0,0%
Varios	0	0,0%
TOTAL	70	100,0%



TIPO DE USUARIO

PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	36	51,4%
Entidad o Empresa	13	18,6%
Usuario	21	30,0%
TOTAL	70	100,0%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	70	100,0%
Retrasadas	0	0,0%
Sin respuesta	0	0,0%
TOTAL	70	100,0%



Las PQRSDF del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLINEA S.A. han sido atendidas en los términos de la Ley 1755 de 2015.

PQRSDF REMITIDAS AL CONCESIONARIO DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A. Y AL CONTRATISTA DE RECAUDO Y TECNOLOGIA UTRYT

Frente al tema de conductores se recibieron 15 PQRSDF, las cuales fueron remitidas dentro del término legal al concesionario de operación de la siguiente manera:

OPERADOR	CANTIDAD
OPERADORES DE METROCINCO Incumplimiento de paradas (2)	2
CONDUCTORES TPC Imprudencia de Conductor (4)	4
VEHICULOS TPC Estado de los vehículos (9)	9
TOTAL	15

En relación con las PQRSDF registradas relacionadas con el Contratista de Recaudo y Tecnología UTRYT, fueron remitidas las siguientes:

SUBTEMA	CANTIDAD
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	5
Consulta de Saldo	5
Bloqueo de Tarjeta	0
Puntos de Venta	6
Taquilleros	8
CAE	0
TOTAL	24

SOLICITUDES DE INFORMACION

Durante el período comprendido del 1 de septiembre al 31 de octubre de 2022, 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) Continuar con la aplicación del protocolo de atención a los usuarios por parte del personal de la entidad especialmente los contratistas de operaciones que se encuentran en campo, oficina de atención al usuario y ventanilla única.
- 2) Coordinar con la oficina de prensa y comunicaciones difusión en las redes sociales sobre los medios de recepción de las PQRSDF en aras de fortalecer la comunicación entre usuarios y la entidad.
- 3) 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.
- 4) Continuar con el fortalecimiento en la capacitación a los operadores del Sistema Integrado Concesionario de Operación METROCINCO PLUS.
- 5) Capacitar a los conductores de TPC para brinden una mejor atención y servicio a los usuarios de METROLINEA.
- 6) Coordinar con la oficina de prensa y comunicaciones y la Dirección de Operaciones la actualización inmediata en la página web de los ajustes o modificaciones de la prestación del servicio de transporte.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano