

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

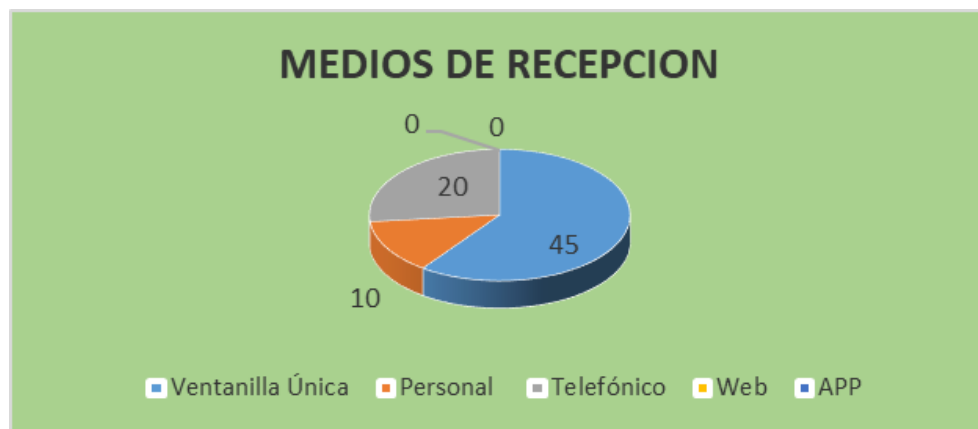
1 de abril al 30 de junio de 2024

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

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 75

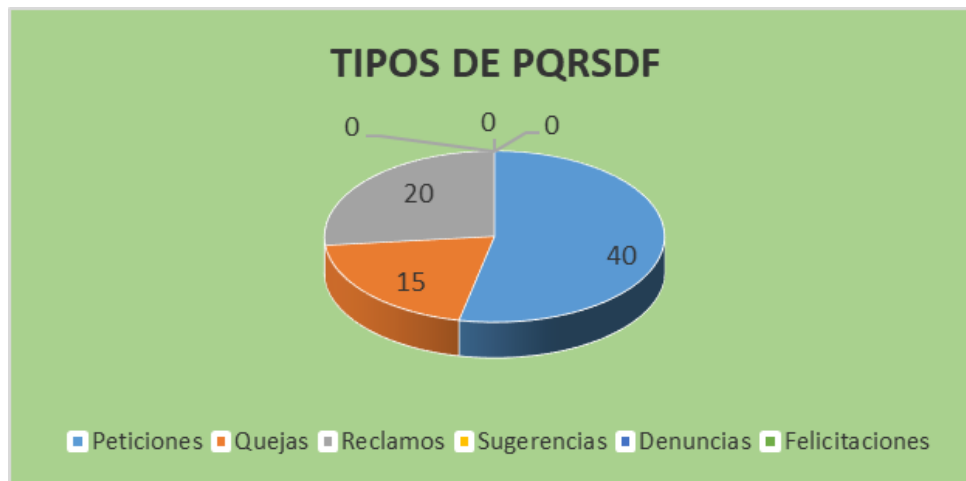
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	45	60%
Personal	10	13%
Telefónico	20	27%
Web	0	0%
APP	0	0%
TOTAL	75	100%



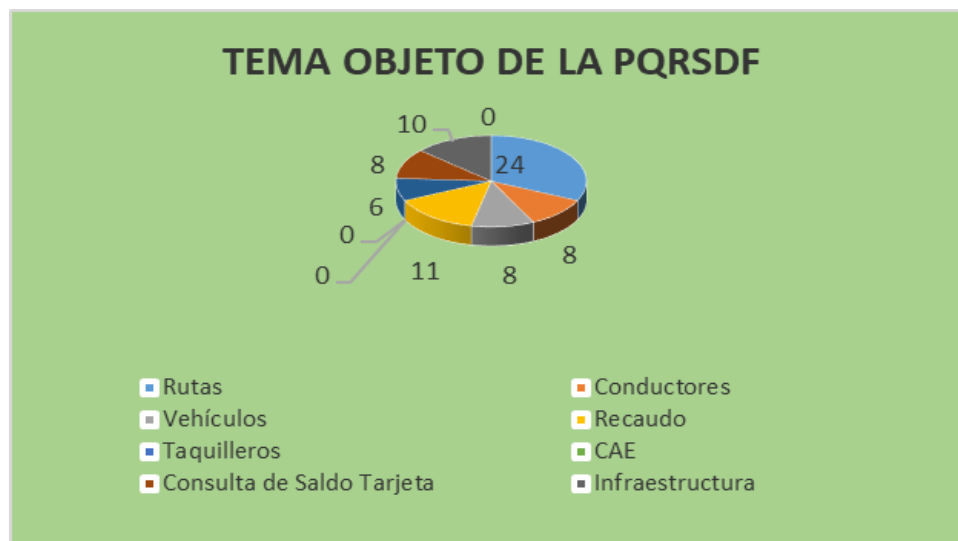
TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	40	53%
Quejas	15	20%
Reclamos	20	27%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	75	100%



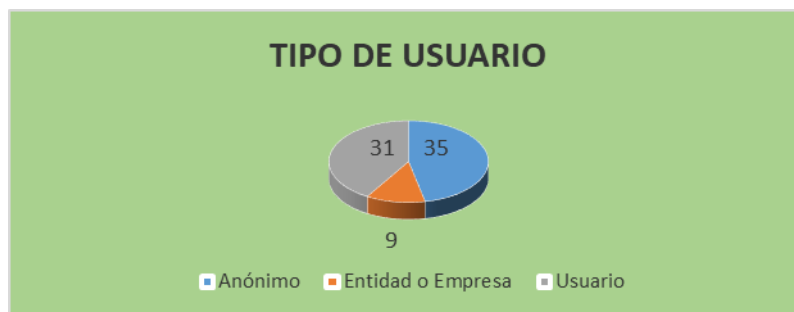
TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF		
TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	24	32%
Conductores	8	11%
Vehículos	8	11%
Recaudo	11	15%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	6	8%
Consulta de Saldo Tarjeta	8	11%
Infraestructura	10	13%
Varios	0	0%
TOTAL	75	100%



TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO		
TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	35	47%
Entidad o Empresa	9	12%
Usuario	31	41%
TOTAL	75	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF		
OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	68	91%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	7	9%
TOTAL	75	100%



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

PQRSDF REMITIDAS A LOS CONCESIONARIOS DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A., TRANSPORTE CONVENCIONAL Y AL CONTRATISTA RECAUDO Y TECNOLOGIA

Frente al tema de conductores se recibieron 16 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 METROCINCO Imprudencia al Conducir (3) Maltrato al usuario (2)	5
OPERADORES DE TPC Imprudencia al Conducir (3)	3
VEHICULOS DE METROCINCO Mal estado (4)	4
VEHICULOS TPC Mal estado (4)	4
TOTAL	16

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

SUBTEMA	CANTIDAD
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	11
Consulta de Saldo	8
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	6
Taquilleros	0
CAE	0
TOTAL	25

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de abril al 30 de junio de 2024, se recibieron tres (3) 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 No.	Remitente	Asunto	Respuesta	Fecha de Respuesta
16/04/2024	656	Contraloría Municipal Bucaramanga	Solicitud de Información Proceso Ordinario de Responsabilidad Fiscal de radicado N° 80682-2022-41286	353	26/04/2024
07/05/2024	786	Contraloría Municipal Bucaramanga	Solicitud De Información Prf 80682-2022-41286	418	15/05/2024
15/05/2024	822	Contraloría Municipal Bucaramanga	Solicitud Probatoria P.r.f No 3408	426	16/05/2024

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) Reiterar a la Dirección Administrativa la contratación del hosting y actualización de la página web de la entidad.
- 2) Reiterar a la Dirección Administrativa la contratación del hosting de las PQRSDF.
- 3) Reiterar a la Dirección Administrativa la contratación y actualización de la APP METROLINEA.
- 4) Coordinar con talento humano la capacitación en lenguaje de señas para el personal de atención al usuario y ventanilla única.
- 5) Dar cumplimiento a los lineamientos de Ley de Transparencia o Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública respecto a los ÍTEMS DEL MENÚ ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

5) 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