

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 2025

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

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 37

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	17	46%
Personal	12	32%
Telefónico	8	22%
Web	0	0%
APP	0	0%
TOTAL	37	100%



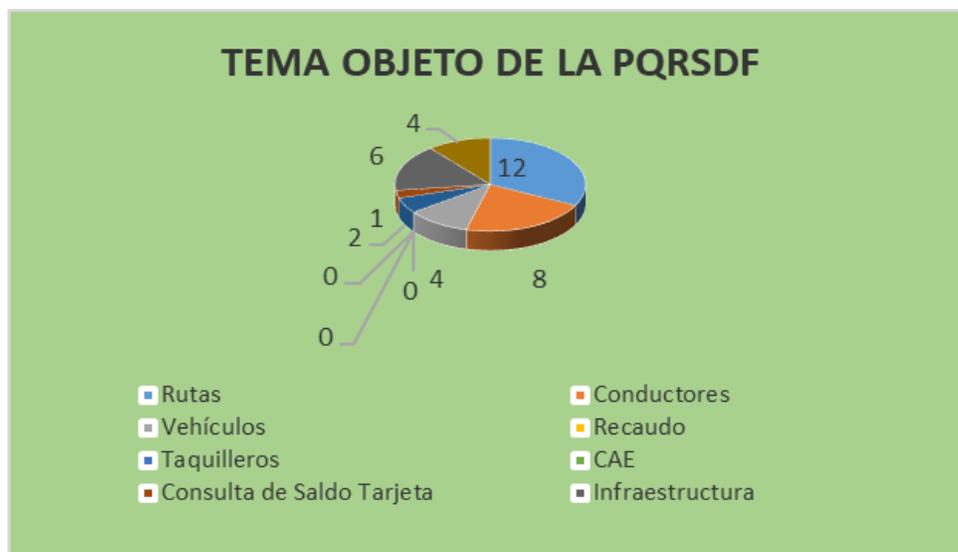
TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	14	38%
Quejas	8	22%
Reclamos	11	30%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	4	11%
TOTAL	37	100%



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF		
TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	12	32%
Conductores	8	22%
Vehículos	4	11%
Recaudo	0	0%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	2	5%
Consulta de Saldo Tarjeta	1	3%
Infraestructura	6	16%
Varios	4	11%
TOTAL	37	100%



TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO		
TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	14	38%
Entidad o Empresa	8	22%
Usuario	15	41%
TOTAL	37	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF		
OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	33	89%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	4	11%
TOTAL	37	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 CONTRATISTAS DE LOS ACUERDOS COMERCIALES Y DE INTEGRACION (TRANSPORTE CONVENCIONAL) Y AL CONTRATISTA RECAUDO Y TECNOLOGIA

Frente al tema de conductores se recibieron 12 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 (5) Maltrato al usuario (3)	8
VEHICULOS TPC Mal estado (2) Falta de aseo (2)	4
TOTAL	12

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

SUBTEMA	CANTIDAD
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	0
Consulta de Saldo	1
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	2
Taquilleros	0
CAE	0
TOTAL	3

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de abril al 30 de junio de 2025, se recibió una (1) solicitud 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:

Fecha	Radicado	Remitente	Asunto	Radicado Respuesta	Fecha de respuesta
07/04/2025	404	Contraloría General del la República	Solicitud de información relacionado dirección y teléfono Dr. Jaime Rodríguez Ballesteros	220	07/05/2025

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 PQRSDF.
- 8) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación y actualización de la APP METROLINEA.
- 7) Coordinar con talento humano la capacitación en lenguaje de señas para el personal de atención al usuario y ventanilla única.
- 8) 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