

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

2 de enero al 30 de marzo de 2025

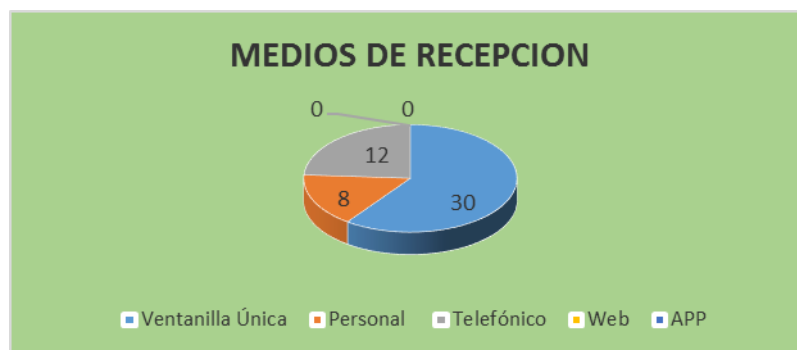
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES,
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA**

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 50

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

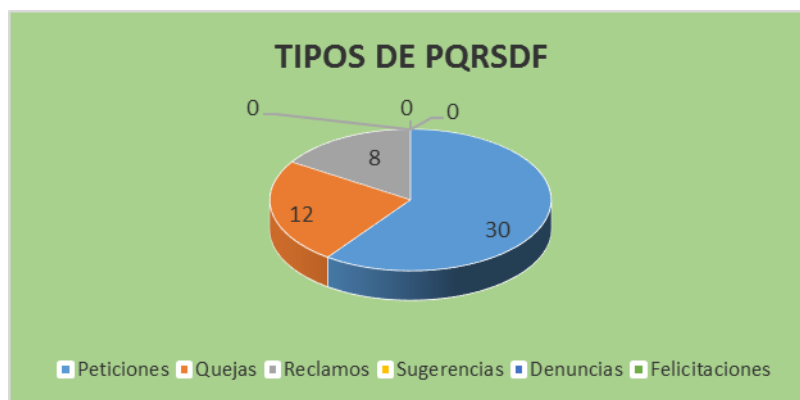
MEDIOS DE RECEPCION IV TRIMESTRE

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	30	60%
Personal	8	16%
Telefónico	12	24%
Web	0	0%
APP	0	0%
TOTAL	50	100%



TIPO DE PQRSDF

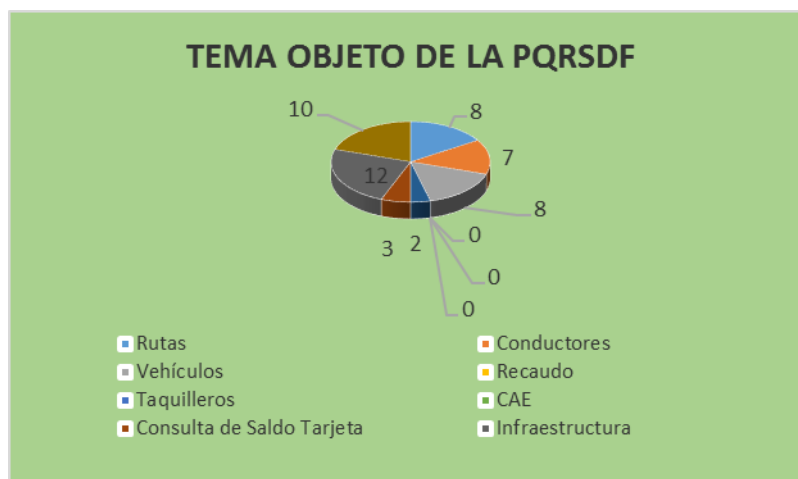
TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	30	60%
Quejas	12	24%
Reclamos	8	16%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	50	100%



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

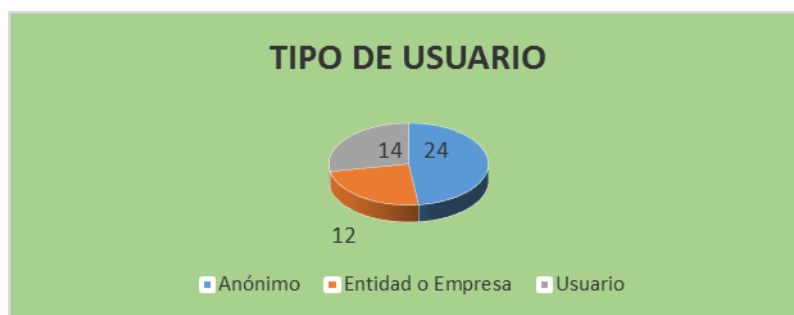
TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	8	16%
Conductores	7	14%
Vehículos	8	16%
Recaudo	0	0%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	2	4%
Consulta de Saldo Tarjeta	3	6%
Infraestructura	12	24%
Varios	10	20%
TOTAL	50	100%



TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	24	48%
Entidad o Empresa	12	24%
Usuario	14	28%
TOTAL	50	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	50	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	50	100%



Las PQRSDF del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLÍNEA 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 15 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 (2) Maltrato al usuario (1)	3
OPERADORES DE TPC Imprudencia al Conducir (4)	4
VEHICULOS DE METROCINCO Mal estado (3)	3
VEHICULOS TPC Mal estado (5)	5
TOTAL	15

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	3
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	2
Taquilleros	0
CAE	0
TOTAL	5

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 2 de enero al 31 de marzo de 2025, 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) Definir sobre la contratación del hosting y actualización de la página web de la entidad.
- 2) Definir sobre la contratación del hosting de las PQRSDF.
- 3) Definir sobre la contratación y actualización de la APP METROLINEA.
- 4) Coordinar con talento humano para la inclusión en el Plan de Capacitación de la vigencia 2025, 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
- 6) 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