

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

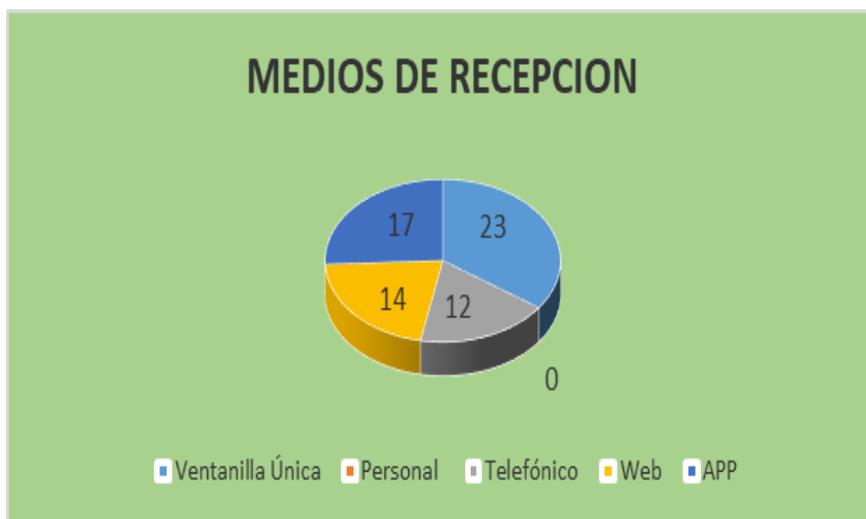
1 de julio al 31 de agosto de 2021

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

**TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 66**

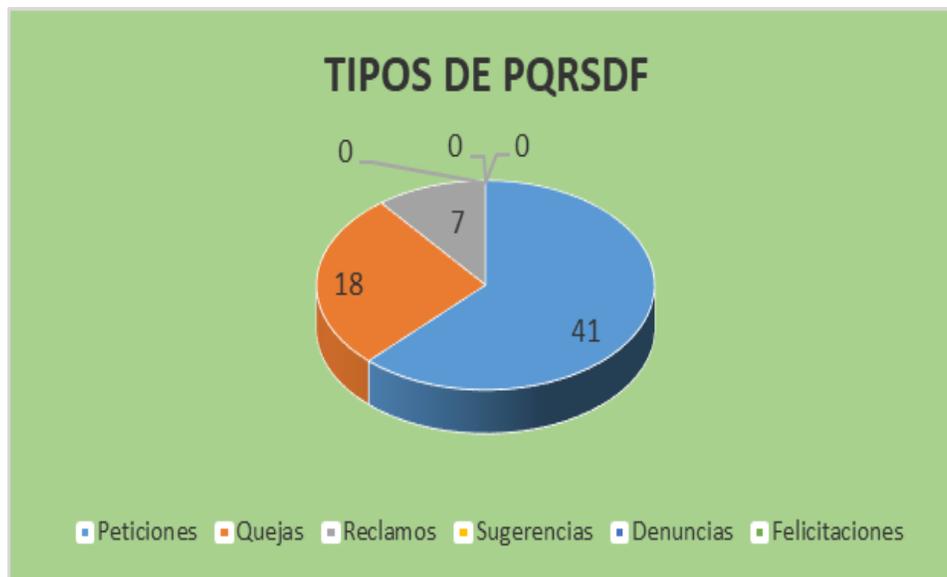
**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>		
<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	23	35%
Personal	0	0%
Telefónico	12	18%
Web	14	21%
APP	17	26%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>



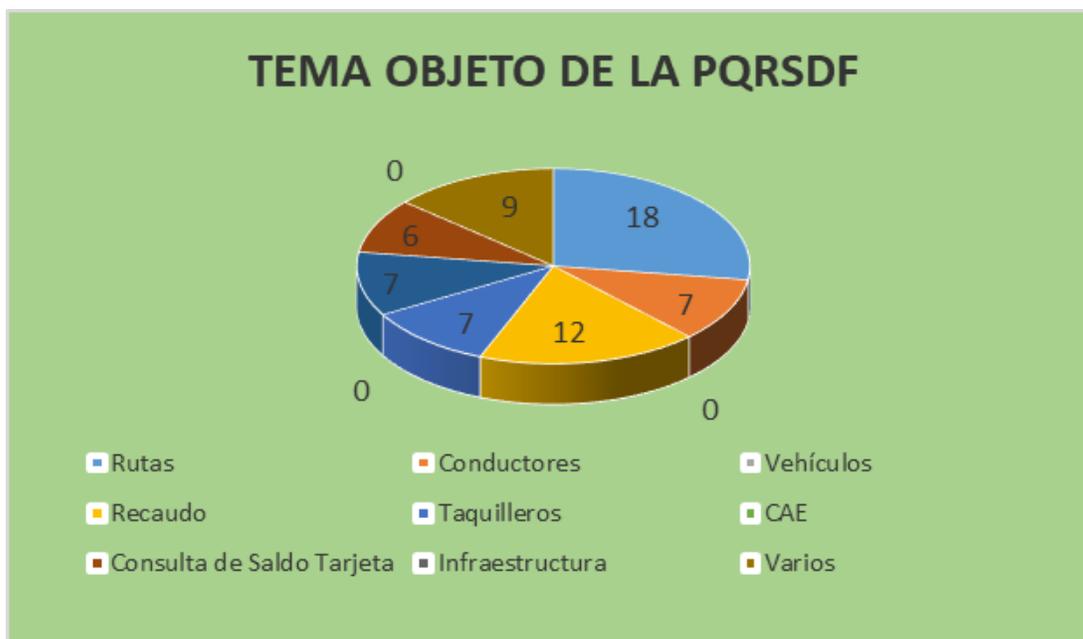
### TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	41	62%
Quejas	18	27%
Reclamos	7	11%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>



### AREA OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA OBJETO DE LA SOLICITUD		
TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	18	27%
Conductores	7	11%
Vehículos	0	0%
Recaudo	12	18%
Taquilleros	7	11%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	7	11%
Consulta de Saldo Tarjeta	6	9%
Infraestructura	0	0%
Varios	9	14%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>



## TIPO DE USUARIO

### PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	29	44%
Entidad o Empresa	15	23%
Usuario	22	33%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	66	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>



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 7 PQRSDF, las cuales fueron remitidas dentro del término legal a los concesionarios de operación de la siguiente manera:

<b>OPERADOR</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>OPERADORES DE METROCINCO</b> Incumplimiento de paradas (3) Imprudencia al conducir (1) Maltrato al usuario (1)	5
<b>OPERADORES DE MOVILIZAMOS</b> Incumplimiento de paradas (2)	2
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

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	12
Consulta de Saldo	4
Bloqueo de Tarjeta	2
Puntos de Venta	7
Taquilleros	7
CAE	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

### SOLICITUDES DE INFORMACION

Durante el período comprendido del 1 de julio al 31 de agosto de 2021, se recibieron nueve (9) 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
19/07/2021	1269	Ángela María Farah Otero	Información sobre permisos sindicales y sanciones interpuestas por el Ministerio de Transporte	1059	6/08/2021
27/07/2021	1350	Contraloría de Bucaramanga	Información sobre actuaciones Portal de Girón	1032	30/07/2021

FECHA	RADICADO	REMITENTE	ASUNTO	RADICADO RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
27/07/2021	1357	Personería de Bucaramanga	Solicitud de Documentación del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	1047	03/08/2021
30/07/2021	1383	Fiscalía General de la Nación	Solicitud de información del proceso contractual M-IP-002-2021	1036	05/08/2021
30/07/2021	1387	Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Solicitud de videos de la Estación de Diamante	Se otorga respuesta mediante correo electrónico	04/08/2021
18/08/2021	1550	Carolina Mendoza Goenaga	Solicitud Acta de Entrega del Contrato No.004 de 2006	Se otorga respuesta mediante correo electrónico	20/08/2021
20/08/2021	1561	Fiscalía General de la Nación	Solicitud de información Contrato 113 de 2015 Portal de Girón	1122	24/08/2021
23/08/2021	1582	Fiscalía General de la Nación	Solicitud de información de conductor Metrocinco	Se otorga respuesta mediante correo electrónico	24/08/2021
24/08/2021	1590	Claudia Cristina Chinchilla	Solicitud información de conductor	1136 Se remite a Movilizamos 1139 Se otorga respuesta al peticionario	26/08/2021

## **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