

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

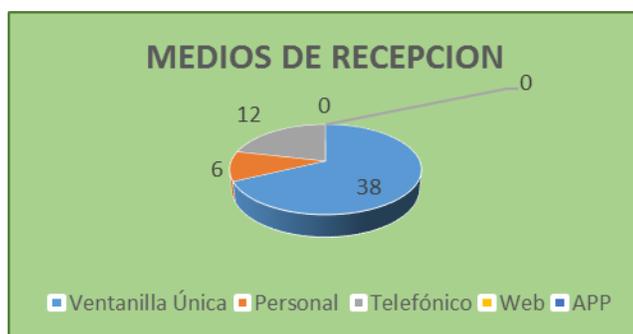
1 de julio al 31 de octubre de 2024

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

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 56

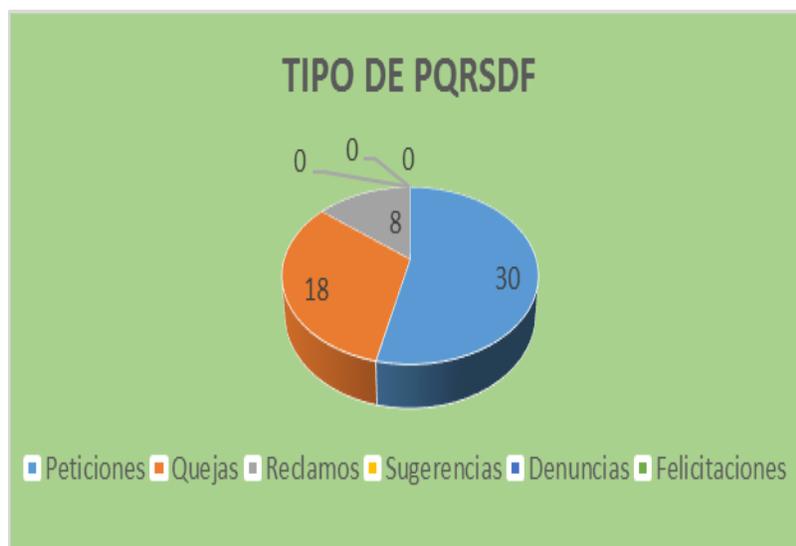
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	38	68%
Personal	6	11%
Telefónico	12	21%
Web	0	0%
APP	0	0%
TOTAL	56	100%



TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	30	54%
Quejas	18	32%
Reclamos	8	14%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	56	100%



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF		
TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	18	32%
Conductores	7	13%
Vehículos	6	11%
Recaudo	0	0%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	6	11%
Consulta de Saldo Tarjeta	2	4%
Infraestructura	4	7%
Varios	13	23%
TOTAL	56	100%



TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO		
TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	18	32%
Entidad o Empresa	12	21%
Usuario	26	46%
TOTAL	56	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF		
OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	48	86%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	8	14%
TOTAL	56	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 y vehículos se recibieron 13 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 (3) Mala atención al usuario (4)	7
VEHICULOS DE METROCINCO Mal estado (1)	1
VEHICULOS TPC Mal estado (5)	5
TOTAL	13

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	2
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	6
Taquilleros	0
CAE	0
TOTAL	8

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de octubre de 2024, se recibieron las siguientes solicitudes de información.

Fecha	Radicado No.	Remitente	Asunto	Respuesta	Fecha de Respuesta
09/07/2024	1127	Contraloría Municipal Bucaramanga	Solicitud Probatoria P.R.F. 3496	553	19/07/2024
03/09/2024	1409	Contraloría General de la República	Solicitud de Información Convenio de Cofinanciación	698	17/09/2024

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

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano