

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

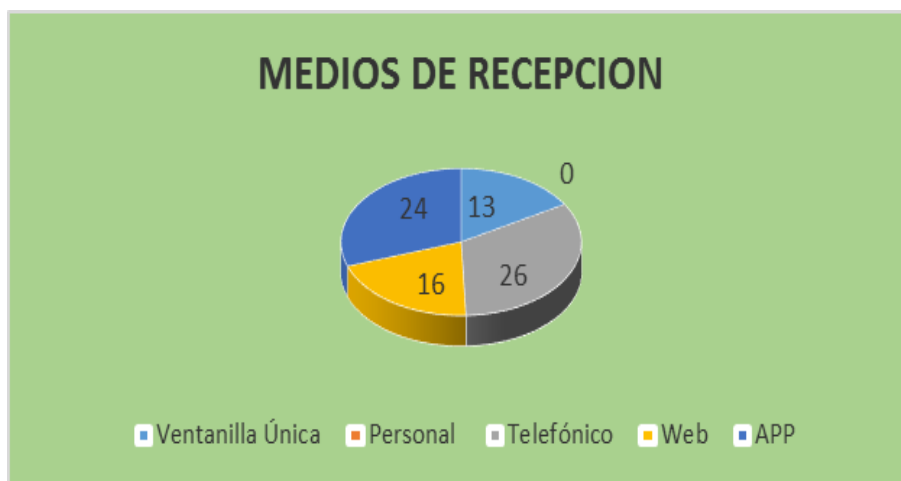
1 de marzo a 30 de abril de 2021

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

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 79

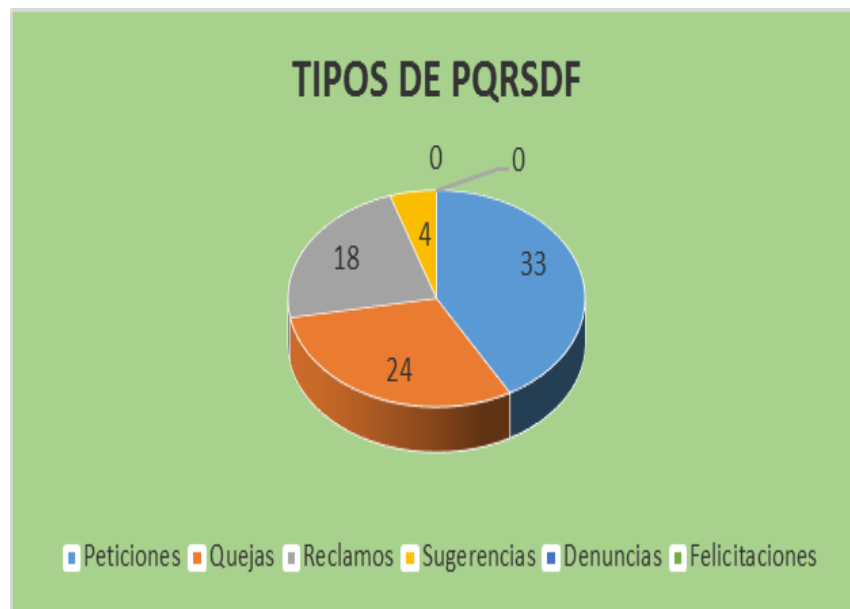
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	13	16%
Personal	0	0%
Telefónico	26	33%
Web	16	20%
APP	24	30%
TOTAL	79	100%



TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	33	42%
Quejas	24	30%
Reclamos	18	23%
Sugerencias	4	5%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	79	100%

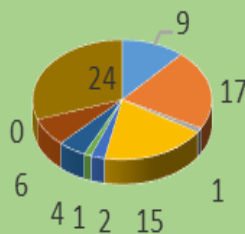


TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	9	11%
Conductores	17	22%
Vehículos	1	1%
Recaudo	15	19%
Taquilleros	2	3%
CAE	1	1%
Puntos de Venta	4	5%
Consulta de Saldo Tarjeta	6	8%
Infraestructura	0	0%
Varios	24	30%
TOTAL	79	100%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF



- Rutas
- Conductores
- Vehículos
- Recaudo
- Taquilleros
- CAE
- Consulta de Saldo Tarjeta
- Infraestructura

TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	40	51%
Entidad o Empresa	9	11%
Usuario	30	38%
TOTAL	79	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	79	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	79	100%



Las PQRSDF del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLINEA han sido contestadas 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 17 PQRSDF, y 12 de ellas fueron remitidas dentro del término legal a los concesionarios de operación de la siguiente manera:

OPERADOR	CANTIDAD
GENERAL Incumplimiento Paradas (1) Imprudencia al Conducir (1) Maltrato al usuario (3)	5
OPERADORES DE METROCINCO Incumplimiento Paradas (2) Imprudencia al Conducir (2) Maltrato al usuario (1)	5
OPERADORES DE MOVILIZAMOS Incumplimiento Paradas (4) Imprudencia al Conducir (3)	7
TOTAL	17

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	15
Consulta de Saldo	6
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	4
Taquilleros	2
CAE	1
TOTAL	28

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de marzo al 30 de abril 2021, se recibieron dos (2) 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
01/03/2021	316	Personería De Bucaramanga	Indagación Preliminar C.P.A. 1177 2021	390	11/03/2021
23/03/2021	468	Mintrabajo República De Colombia	Información Permisos Astdemp	Se otorgó respuesta mediante correo electrónico	30/03/2021

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 Servicio al Ciudadano