

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

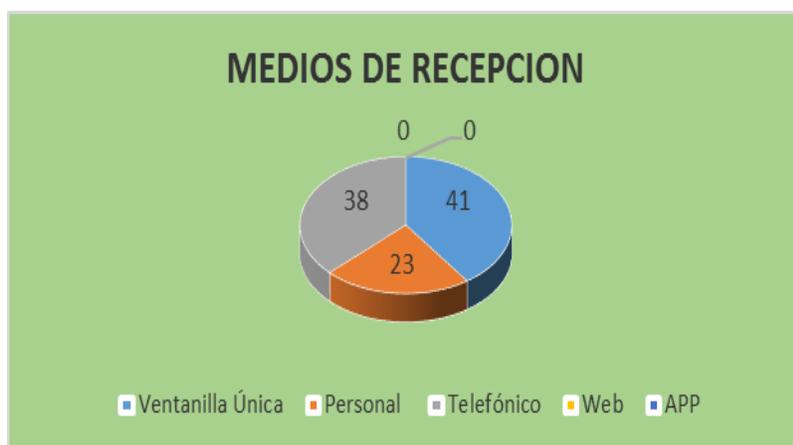
1 de marzo al 30 de abril de 2023

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

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 102

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

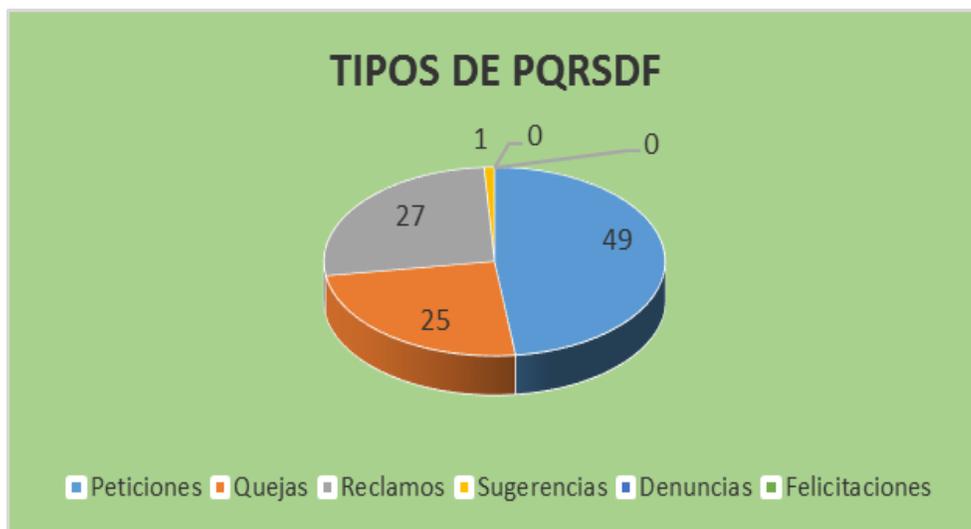
PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	41	40%
Personal	23	23%
Telefónico	38	37%
Web	0	0%
APP	0	0%
TOTAL	102	100%



TIPO DE PQRSDF

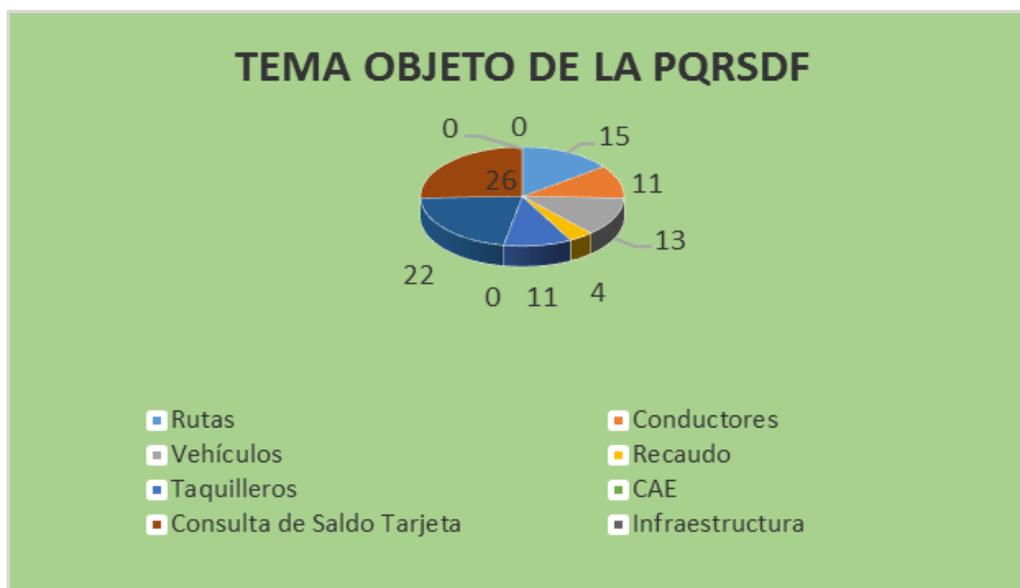
TIPO DE PQRSDF

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	49	48%
Quejas	25	25%
Reclamos	27	26%
Sugerencias	1	1%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	102	100%



TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

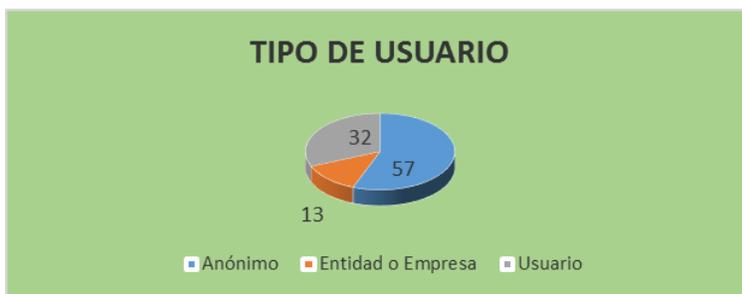
TEMA OBJETO DE LA PQRSDF		
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	15	15%
Conductores	11	11%
Vehículos	13	13%
Recaudo	4	4%
Taquilleros	11	11%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	22	22%
Consulta de Saldo Tarjeta	26	25%
Infraestructura	0	0%
Varios	0	0%
TOTAL	102	100%



TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	57	56%
Entidad o Empresa	13	13%
Usuario	32	31%
TOTAL	102	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	102	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	102	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 24 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 (3)	3
OPERADORES DE TPC Imprudencia al Conducir (5) Maltrato al usuario (3)	8
VEHICULOS DE METROCINCO Mal estado (5)	7
VEHICULOS TPC Mal estado (4) Falta de aseo (2)	6
TOTAL	24

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

SUBTEMA	CANTIDAD
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	4
Consulta de Saldo	11
Bloqueo de Tarjeta	7
Personalización de Tarjeta	8
Puntos de Venta	22
Taquilleros	11
CAE	0
TOTAL	63

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de marzo al 30 de abril de 2023, se recibieron seis (6) 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
03/03/2023	350	Karen Lizeth Bueno Rangel	Solicitamos Por Favor Nos Puedan Brindar Está Información Acerca De La Historia, Su Confirmación, Impacto Social, Entre Otras.	Se realizó reunión con la estudiante.	13/03/2023
28/03/2023	493	Procuraduría Provincial De Bucaramanga	Pruebas Metrolínea Ius-e-2023-164973 Iuc-d-2023-2862697	282	12/04/2023
30/03/2023	507	Fiscalía General De La Nación	Solicitud De Documentación	267	31/03/2023
31/03/2023	520	Fiscalía General De La Nación	Solicitud De Información Solicitud De Información	267	11/04/2023
11/04/2023	561	Fiscalía General De La Nación	Solicitud De Información Contrato Metrocali	Se elabora certificación.	11/04/2023
26/04/2023	659	Santiago Acevedo Cuevas	Solicitud Información Clobi	398	04/04/2023

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 del Concesionario de Operación METROCINCO PLUS S.A.
- 4) Fortalecer la capacitación en atención al cliente a los conductores del TPC.
- 5) Fortalecer la capacitación en atención al cliente al personal del Contratista de Recaudo y Tecnología.
- 6) Coordinar con la Dirección Administrativa la contratación del hosting y actualización de la página web de la entidad.
- 7) 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.
- 9) Coordinar con talento humano la capacitación en lenguaje de señas para el personal de atención al usuario y ventanilla única.
- 10) 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