

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

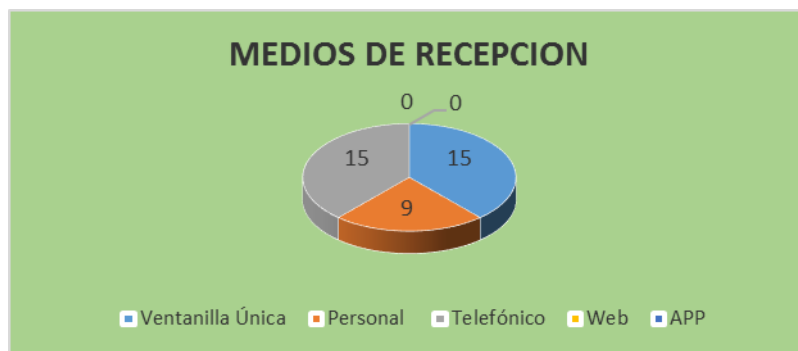
1 de octubre al 31 de diciembre de 2024

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

**TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 39**

**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

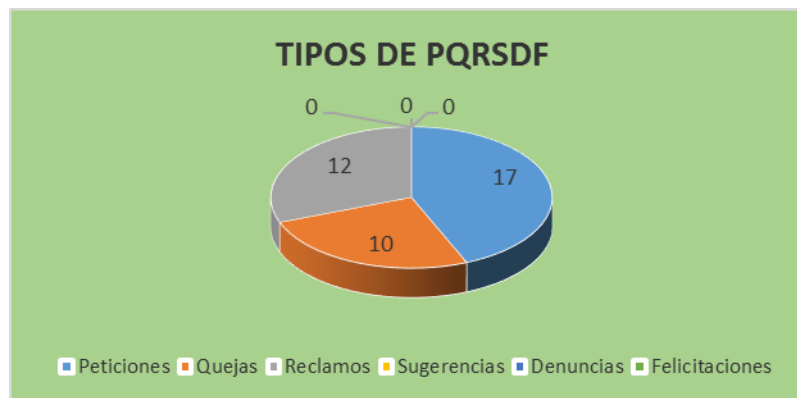
<b>PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN</b>		
<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	15	38%
Personal	9	23%
Telefónico	15	38%
Web	0	0%
APP	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>



## TIPO DE PQRSDF

### TIPO DE PQRSDF

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	17	44%
Quejas	10	26%
Reclamos	12	31%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

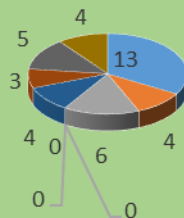


## TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

### TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	13	33%
Conductores	4	10%
Vehículos	6	15%
Recaudo	0	0%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	4	10%
Consulta de Saldo Tarjeta	3	8%
Infraestructura	5	13%
Varios	4	10%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

### TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

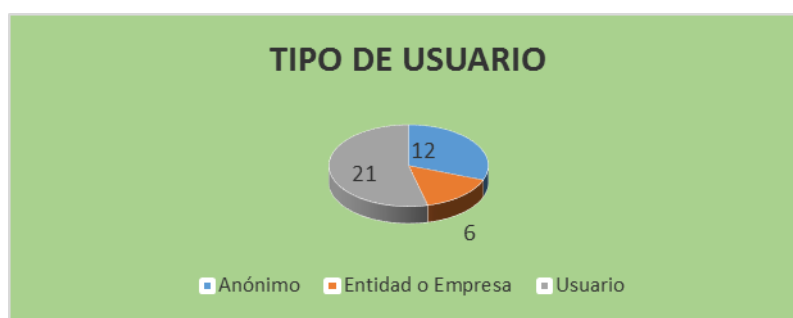


- Rutas
- Conductores
- Vehículos
- Recaudo
- Taquilleros
- CAE
- Consulta de Saldo Tarjeta
- Infraestructura

## TIPO DE USUARIO

### PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	12	31%
Entidad o Empresa	6	15%
Usuario	21	54%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	36	92%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	3	8%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>



Las PQRSDF del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLINEA 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 10 PQRSDF que fueron remitidas dentro del término legal al concesionario de operación y a las empresas de transporte convencional de la siguiente manera:

<b>OPERADOR – TPC</b>	<b>CANTIDAD</b>
OPERADORES DE TPC Mala atención al usuario (4)	4
VEHICULOS DE METROCINCO Mal estado (2)	2
VEHICULOS TPC Mal estado (4)	4
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

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

<b>SUBTEMA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	0
Consulta de Saldo	3
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	4
Taquilleros	0
CAE	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:**

Durante el periodo comprendido del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024, no se recibieron.

**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