

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**METROLINEA S.A.**

**INFORME SEGUIMIENTO A  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES PQRSDF**

**JULIO A DICIEMBRE DE 2023**

Bucaramanga Enero de 2024

## Contenido

1. PRESENTACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
2. MARCO NORMATIVO .....	3
3. OBJETIVO.....	4
4. ALCANCE DEL INFORME .....	4
5. MEDIOS DE RECEPCIÓN.....	4
6. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	5
7. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGRENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES "PQRSDF" .....	11
8. PQRSDF REMITIDAS A LOS CONCESIONARIOS DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A., TRANSPORTE CONVENCIONAL Y AL CONTRATISTA RECAUDO Y TECNOLOGIA. ....	15
9. CONCLUSION.....	16
10. RECOMENDACIONES .....	17

## **1 INTRODUCCIÓN**

La oficina de Control Interno, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta a Metrolínea S.A, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones (PQRSDF) que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 de julio de 2011 menciona "(...)" "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...", la ley 1712 de 2014 "por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones."

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF" presentadas ante la Entidad durante el periodo comprendido del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2023, discriminadas por modalidad de recepción, tipo de solicitud, medios de recepción, temas origen de PQRSDF, oportunidad de respuesta y tipo de usuario, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

## **2. MARCO NORMATIVO**

- **Constitución Política de Colombia - Art. 23** "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- **Ley 1474 de 2011 Artículo 76** "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".
- **Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.
- **Ley 1712 del 06 de Marzo de 2014** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto 103 del 20 de Enero de 2015** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
- **Decreto 124 del 26 de Enero de 2.016** "Por medio del cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

- **Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones** Código 30-33.02.P8 (Versión 08 del 27/04/2020).

### **3. OBJETIVO**

- Confirmar que en la entidad se cuente con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones que los ciudadanos formulen en cumplimiento de la misión de la entidad.
- Verificar que en la página Web de la entidad exista de un link de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- Comprobar la oportunidad en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas.
- Determinar el grado de cumplimiento de la entidad respecto a los estándares para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

### **4. ALCANCE DEL INFORME**

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, recibidas en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de diciembre de 2023, así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento a las respuestas de los usuarios e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones, en el momento oportuno.

### **5. MEDIOS DE RECEPCIÓN**

**Ventanilla Única:** Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de manera escrita en nuestra sede administrativa ubicada en la Autopista Floridablanca No. 86-30 Barrio Diamante II, presentando el documento físico con sus respectivos soportes, el cual será radicado por el auxiliar de ventanilla única en el módulo de correspondencia del software NEOGESTION.

**Página Web:** Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de nuestra página web [www.metrolinea.gov.co](http://www.metrolinea.gov.co) link PQRSDF seleccionando las categorías habilitadas para el respectivo registro.

**Personal:** Las personas naturales o jurídicas pueden ir personalmente a la Oficina de Atención al Usuario, y serán atendidas por el personal de apoyo, a quienes le suministraran la

información requerida para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones, y ellos diligenciarán el formulario habilitado para la Atención al Usuario.

**Teléfono:** Las personas naturales o jurídicas pueden comunicarse a través de la línea telefónica 607-6929822 en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. donde le suministrarán la información requerida por el personal de apoyo para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones quienes diligenciarán el formulario habilitado por el Sistema de Atención al Usuario.

**APP:** Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de la APP METROLINEA link <https://metrolinea.gov.co/v3.0/pqrsdf> PQRSDF seleccionando las categorías habilitadas para el respectivo registro.

**CHAT EN LINEA:** Las personas naturales o jurídicas pueden solicitar asesoría en línea, a través de nuestra página web [www.metrolinea.gov.co](http://www.metrolinea.gov.co), parte inferior derecha de la pantalla, para que se les informe sobre las novedades que se presentan y que afectan la prestación del servicio de transporte.

## **6. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO**

### **6.1 MEDIOS DE RECEPCIÓN**

#### **6.1.1 PERSONAL**

- El artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 dispone: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."*
- El numeral 5, del artículo 3, del Decreto 371 de 2010 señala como deber de las entidades distritales el de garantizar: *"La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad."*
- El numeral 9, artículo 7, de la Ley 1437 de 2011 señala como deber de las autoridades en la atención al público: *"Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público."*
- El numeral 6, artículo 5, de la Ley 1437 de 2011 consagra como derecho de las personas ante las autoridades: *"Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos"*

*mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.”*

- El numeral 2, artículo 7, de la Ley 1437 de 2011 dispone como deber de las autoridades en la atención al público: *"Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio."*

Se verifico que existe un espacio dispuesto y específico para atender al público denominado "Ventanilla Unica", donde se atiende de forma personal a los usuarios que deseen radicar las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:30 a 5:00 p.m. de lunes a viernes en la sede administrativa de Metrolínea S.A Provenza Occidental.

Adicionalmente la entidad cuenta con un área encargada de la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones donde los usuarios se pueden comunicar a través de la línea telefónica 607-6929822 en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. lunes a viernes, ubicada en el túnel de la Estación de Provenza Occidental el cual reúne las condiciones mínimas requeridas para atender al público de acuerdo a la normatividad vigente así:

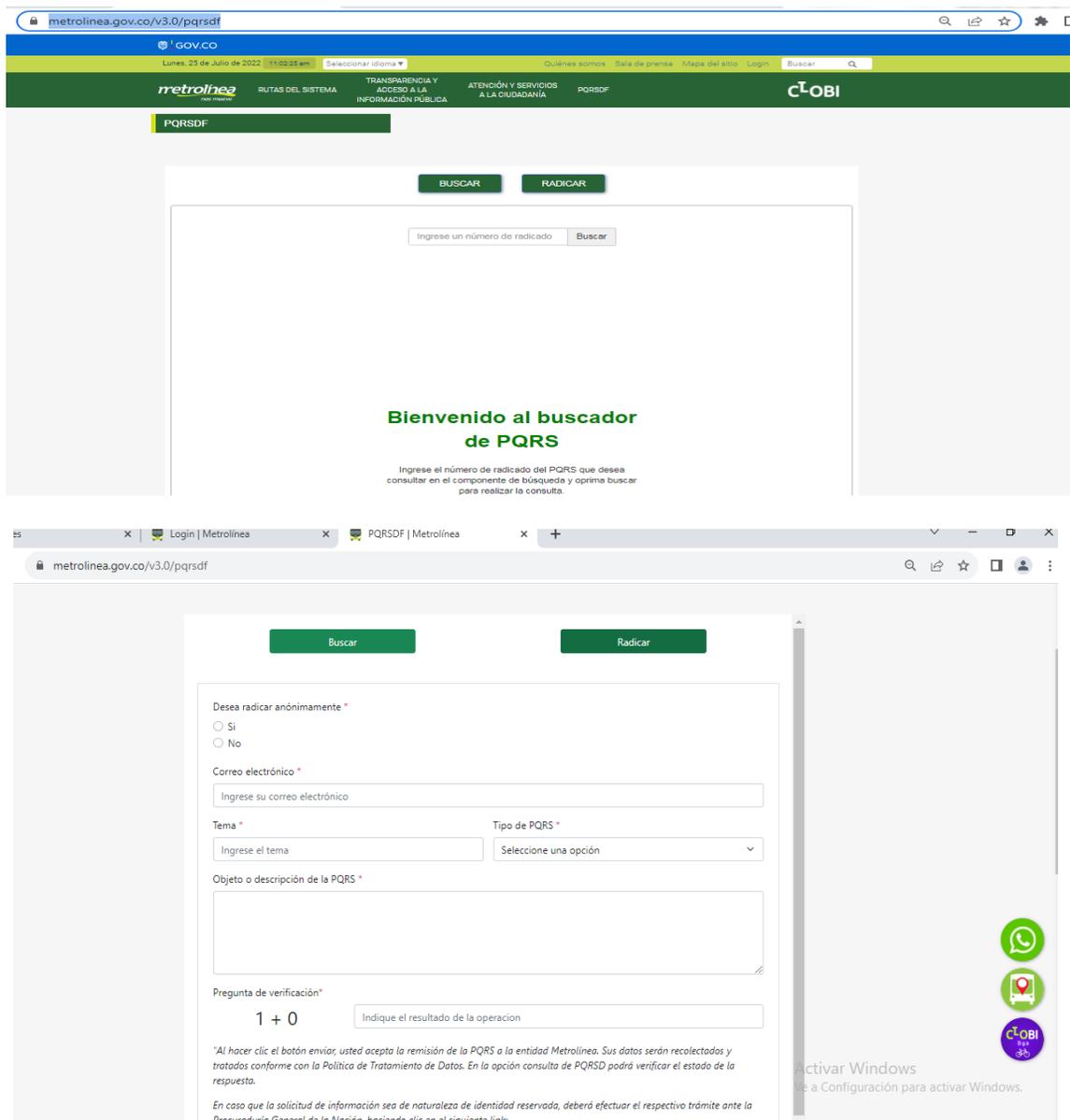
- Señalización adecuada para orientar a los ciudadanos y visitantes.
- Cuenta con disponibilidad suficiente de sillas en la sala de espera.
- Están dadas las condiciones físicas para maniobrar silla de ruedas por parte de personas con discapacidad.
- En esta oficina pueden informarse y reclamar los objetos que fueron olvidados en los buses, taquillas y Estaciones.

## Oficina de Atención al Usuario



### 6.1.2 Página Web

El inciso 2, del artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 dispone: "En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Se verifico que la página web de Metrolínea S.A. cuenta con un espacio visible el cual contiene el link <https://metrolínea.gov.co/v3.0/pqrsdf> denominado PQRSDF para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado el cual le permite a la ciudadanía seleccionar la categoría y subcategoría y de esta forma registrar (radicar) sus peticiones, quejas, reclamos, Solicitudes y Denuncias de forma ágil y oportuna; adicionalmente se puede realizar la búsqueda de la trazabilidad de las mismas ingresando el número del radicado, como se evidencia a continuación:



- El numeral 1, del artículo 5, de la Ley 1437 de 2011 consagra como derecho de las personas ante las autoridades: "1. *Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.*"
- El numeral 6, del artículo 7, de la ley 1437 de 2011 dispone como deber de la entidad en la atención al público: "6. *Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.*"

Se observó que en la Página Web de la entidad se dispone de un link denominado "Información de los espacios físicos destinados para la atención al ciudadano" <https://metrolinea.gov.co/v3.0/atencion-al-usuario/informacion-de-los-espacios-fisicos-destinados-para-la-atencion-del-ciudadano> donde encontramos información relacionada con los medios de comunicación dispuestos y los canales de atención al público (correo electrónico, teléfonos, dirección y horarios de atención).

The screenshot shows a web page titled "ATENCIÓN AL USUARIO" with a sub-header "Información de los espacios físicos destinados para la atención del ciudadano". On the left is a "Menú" with links: Puntos de recarga, Contáctenos, Información de los espacios físicos destinados para la atención del ciudadano (highlighted), Correo electrónico para notificaciones judiciales, CLOBIBGA - Contrato de condiciones generales de uso, CLOBIBGA - Formato autorización para menores de edad, Accesibilidad, Preguntas frecuentes, Glosario, PQRSDF, Encuestas de satisfacción, Objetos perdidos, Solicitud carta laboral, and Manual de Usuario. The main content area includes: "POR ESCRITO Y DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA:" with "Sede Administrativa" (Autopista a Floridablanca No. 86-30 Barrio Diamante II, Estación de Transferencia de Provenza), "Horario de Atención:" (Lunes a Viernes, 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.), "PERSONAL:" (OFICINA DE ATENCION AL USUARIO, Túnel Estación de Provenza Occidental), "Horario de Atención:" (Lunes a Viernes, 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.), and "TELEFÓNICO:" (Centro de Contacto No. (+57) (607) 6929822, Call Box o teléfonos azules ubicados en las diferentes estaciones, "Horario de Atención:" (Lunes a Viernes, 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.)). On the right, there are icons for WhatsApp, a location pin, and CLOBIBGA. At the bottom right, there is a Windows logo and the text "Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows."

### 6.1.3 Ventanilla Única

Metrolínea S.A. tiene establecida de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia donde se gestionan de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que este procedimiento contribuya al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación e integración a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley.

Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, es por ello que la entidad cuenta con el procedimiento para la Correspondencia Enviada y Recibida Código 150-19.04.3.P2 cuyo objetivo es "Establecer el procedimiento de recepción, distribución y envío de las comunicaciones oficiales y la correspondencia de Metrolínea S.A."

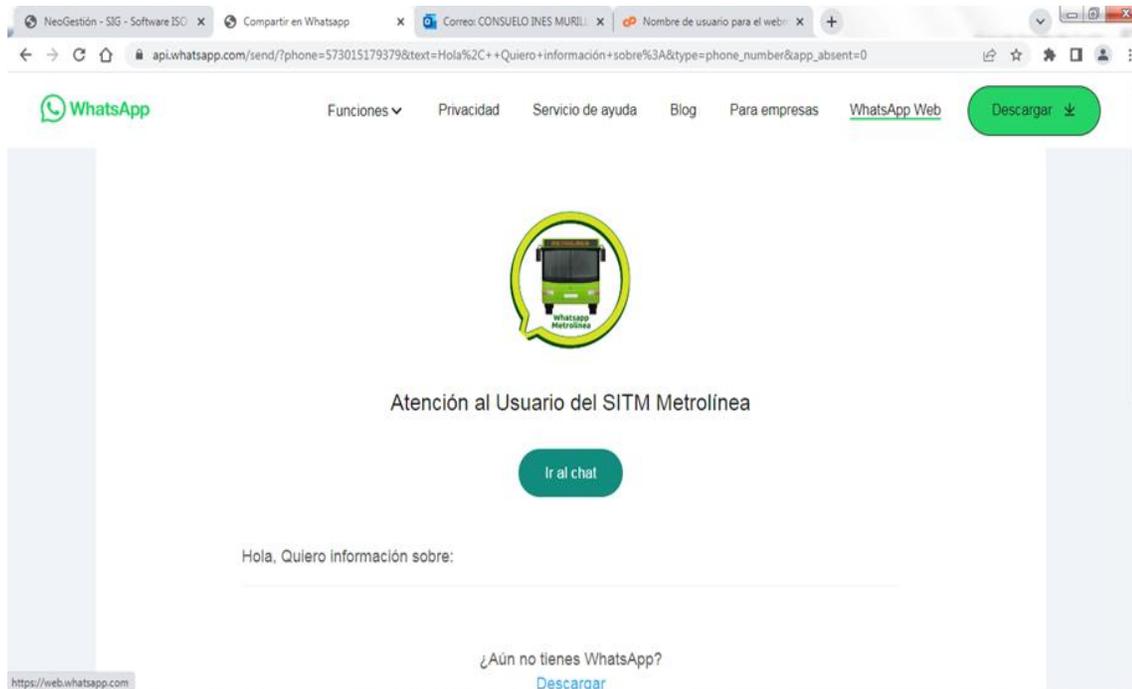
Se verifico que el Auxiliar de Ventanilla Única recibe, radica y distribuye la documentación y la formaliza en el Formato de Comunicaciones Oficiales Recibidas 150-20.01.2.F0, lo cual evidencia la entrega de los documentos a los funcionarios. En este mismo formato se radican las PQRSDF evidenciando el inicio del trámite con la entrega física a la Profesional Universitario responsable del trámite de Quejas y Reclamos quien direcciona por el módulo de Neogestion según los temas a cada dependencia. Referente a la correspondencia externa se radica en el software de Neogestion y se controla mediante el formato "Entrega de Correspondencia Externa 150-20.01.4.F0".

**6.1.4 APP:** Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de la APP METROLÍNEA link <https://metrolinea.gov.co/v3.0/pqrsdf>.



**6.1.5 : Whatsapp:** Las personas naturales o jurídicas pueden solicitar asesoría en línea, a través de nuestra página web [www.metrolinea.gov.co](http://www.metrolinea.gov.co), parte inferior derecha de la pantalla, para que se les informe sobre las novedades que se presentan y que afectan la prestación del servicio de transporte mediante WhatsApp 3015179379.

Link: [https://api.whatsapp.com/send/?phone=573015179379&text=Hola%2C++Quiero+informaci%C3%B3n+sobre%3A&type=phone\\_number&app\\_absent=0](https://api.whatsapp.com/send/?phone=573015179379&text=Hola%2C++Quiero+informaci%C3%B3n+sobre%3A&type=phone_number&app_absent=0)



## **MODALIDADES DE SOLICITUD Y TÉRMINOS DE RESPUESTA**

Con base a la ley 2207 de 2022 del 17 de mayo "Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020" el cual deroga el artículo 5 y 6 del decreto legislativo 491 de 2020, Estas derogatorias implican la normalización de los tiempos de respuesta de los derechos de petición e información, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015. En ese sentido, los términos de respuesta quedaron así:

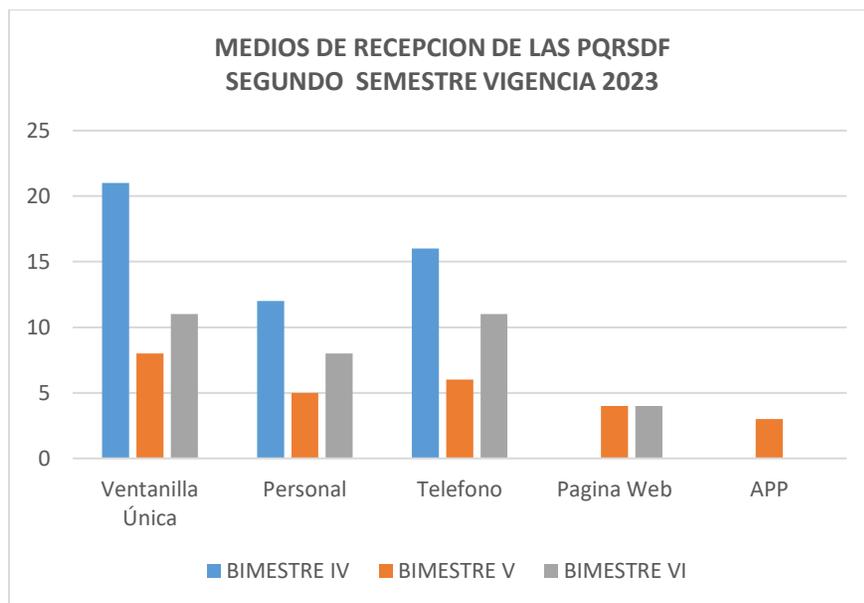
- Todas las peticiones, salvo las que estén reguladas por una norma especial, deben resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción;
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a una autoridad en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

**7. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGRENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES "PQRSDF"**

**7.1 PQRSDF RECIBIDAS**

**7.1.1 Medios de Recepción:** Metrolínea S.A. garantiza la recepción de los derechos de petición, solicitudes, acceso a trámites y demás, a través de sus diferentes canales de atención. Para tal fin dispone de los siguientes canales de comunicación con el fin de asegurar que la ciudadanía presente sus PQRSDF.

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023					
MEDIO DE RECEPCIÓN	BIMESTRE IV	BIMESTRE V	BIMESTRE VI	TOTAL SEGUNDO SEMESTRE	COMPOSICIÓN
Ventanilla Única	21	8	11	<b>40</b>	37%
Personal	12	5	8	<b>25</b>	23%
Telefono	16	6	11	<b>33</b>	30%
Pagina Web	0	4	4	<b>8</b>	7%
APP	0	3	0	<b>3</b>	3%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>



Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF.

Al analizar el anterior cuadro, se observa una disminución de las PQRSDF en el segundo Semestre, al pasar de 21 en el IV bimestre a 8 en V bimestre y 11 en el VI bimestre, evidenciándose una mejora en el servicio en este periodo, los temas más consultados fueron inconvenientes con las consultas de los saldos de las tarjetas y las rutas incumplimiento en las frecuencias.

Teniendo en cuenta la información suministrada el canal de recepción más utilizado por los usuarios durante el segundo semestre representa el 37% y es la ventanilla única en la cual se dispone de personal donde los usuarios pueden diligenciar un formulario registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.

El segundo medio que evidencia mayor utilización son llamadas telefónicas con un porcentaje del 30% y en tercer lugar son las recibidas de manera personal con porcentaje del 23%

**7.1.2 Tipos de Solicitudes:** Durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2023 fueron recibidas y radicadas en Metrolínea S.A. un total de 109 PQRSDF distribuidas así:

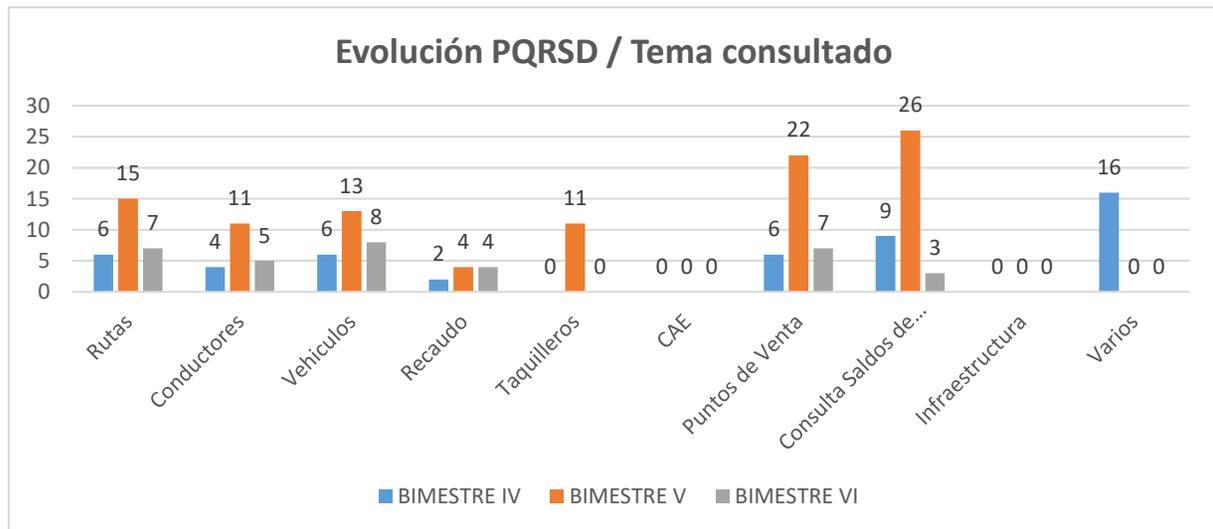
<b>TIPOS DE SOLICITUDES PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023</b>				
<b>TIPO PQRS</b>	<b>BIMESTRE IV</b>	<b>BIMESTRE V</b>	<b>BIMESTRE VI</b>	<b>TOTAL SEGUNDO SEMESTRE</b>
<b>Peticiones</b>	22	6	15	<b>43</b>
<b>Quejas</b>	15	2	8	<b>25</b>
<b>Reclamos</b>	12	6	11	<b>29</b>
<b>Sugerencias</b>	0	10	0	<b>10</b>
<b>Denuncias</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>Felicitaciones</b>	0	2	0	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>109</b>

Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF.

Podemos observar en la tabla que los tipos de solicitudes más utilizados por los usuarios fueron las peticiones con un total de 43 en segundo lugar se encuentran los reclamos con un total de 29 y en tercera línea las quejas con 25. Las quejas más recurrentes de los usuarios son por incumplimiento en las paradas el mal estado y suciedad de los buses, imprudencia de los conductores, maltrato a los usuarios.

**7.1.3 Temas:** Los asuntos más recurrentes en las PQRSDf fueron los siguientes:

TEMAS MAS CONSULTADOS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023				
AREA	BIMESTRE IV	BIMESTRE V	BIMESTRE VI	TOTAL SEGUNDO SEMESTRE
<b>Rutas</b>	6	15	7	<b>28</b>
<b>Conductores</b>	4	11	5	<b>20</b>
<b>Vehiculos</b>	6	13	8	<b>27</b>
<b>Recaudo</b>	2	4	4	<b>10</b>
<b>Taquilleros</b>	0	11	0	<b>11</b>
<b>CAE</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>Puntos de Venta</b>	6	22	7	<b>35</b>
<b>Consulta Saldos de Tarjeta</b>	9	26	3	<b>38</b>
<b>Infraestructura</b>	0	0	0	<b>0</b>
<b>Varios</b>	16	0	0	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>102</b>	<b>34</b>	<b>185</b>



Fuente: Profesional Responsable de PQRSDf.

Se evidencio que los temas más consultados fueron:

**PETICIONES:**

- ✓ Servicio de los Conductores.
- ✓ Rutas (Integraciones – demora en las frecuencias).
- ✓ Estado de los vehículos
- ✓ Consultas de saldos de las tarjetas.
- ✓ Consulta ubicación de los puntos de recarga.

**QUEJAS:**

- ✓ Incumplimiento en las paradas
- ✓ Maltrato a los usuarios
- ✓ Atención en las taquillas
- ✓ Horario de Prestación del Servicio
- ✓ Mal estado de los buses
- ✓ Suciedad de los buses
- ✓ Imprudencia al conducir

**RECLAMOS:**

- ✓ Bloqueos de tarjetas
- ✓ Rutas (Integraciones – demora en las frecuencias)

**7.1.4 Oportunidad de Respuesta**

<b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023</b>					
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>BIMESTRE IV</b>	<b>BIMESTRE V</b>	<b>BIMESTRE VI</b>	<b>TOTAL SEGUNDO SEMESTRE</b>	<b>COMPOSICIÓN</b>
<b>A tiempo</b>	49	20	22	<b>91</b>	83%
<b>Retrasadas</b>	0	0	0	<b>0</b>	0%
<b>Sin respuesta</b>	0	6	12	<b>18</b>	17%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF.

De conformidad con lo revisado con la persona encargada de las PQRSDF y el reporte que se genera por parte de este, y el cual se le realizó el respectivo seguimiento de las 109 peticiones interpuestas por la ciudadanía durante el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 ante Metrolínea S.A., equivalentes a un 100% de las cuales se encontraron atendidas 91 correspondiente al 83%, las 18 restantes se dará respuesta en el mes de enero de 2024 dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**7.1.5 Comparativo por Semestre**

<b>COMPARATIVO DE PQRSDF. PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023 SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023</b>			
<b>TIPO PQRS</b>	<b>PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023</b>	<b>SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023</b>	<b>VARIACIÓN</b>
<b>Peticiones</b>	131	43	-67%
<b>Quejas</b>	70	25	-64%
<b>Reclamos</b>	65	29	-55%
<b>Sugerencias</b>	1	10	90%
<b>Denuncias</b>	0	0	0%
<b>Felicitaciones</b>	0	2	100%
<b>TOTALES</b>	<b>267</b>	<b>109</b>	<b>-59%</b>

Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF

De acuerdo con el número de peticiones recibidas en el primer semestre de la vigencia 2023 en relación al segundo semestre de la vigencia 2023 se observa una variación del -59%, las peticiones disminuyeron en -67%, las quejas disminuyeron en el mismo periodo con una variación del -64% y los reclamos con una variación del -55%. En conclusión, las PQRSDF presentadas en los dos semestres se generó una disminución significativa en el segundo semestre de la vigencia 2023.

**8. PQRSDF REMITIDAS A LOS CONCESIONARIOS DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A., TRANSPORTE CONVENCIONAL Y AL CONTRATISTA RECAUDO Y TECNOLOGIA.**

<b>PQRSDF REMITIDAS A LOS CONCESIONARIOS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023</b>				
<b>CONCESIONARIO</b>	<b>BIMESTRE IV</b>	<b>BIMESTRE V</b>	<b>BIMESTRE VI</b>	<b>TOTAL SEGUNDO SEMESTRE</b>
<b>Operadores Metrocinco Plus</b>	1	1	1	<b>3</b>
<b>Operadores del TPC</b>	4	1	4	<b>9</b>
<b>Vehiculos Metrocinco Plus</b>	2	1	2	<b>5</b>
<b>Vehiculos del TPC</b>	3	5	6	<b>14</b>
<b>TOTAL CONCESIONARIOS</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>31</b>
<b>CONTRATISTA RECAUDO Y TECNOLOGIA</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>43</b>

Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF.

Referente a los conductores se recibieron 31 PQRSDF que fueron remitidas dentro del término legal al concesionario de operación y a las empresas de transporte convencional, los temas más frecuentes fueron:

- ✓ Mal estado Vehículos
- ✓ Falta de Aseo en los Buses
- ✓ Incumplimiento Paradas
- ✓ Imprudencia al Conducir
- ✓ Maltrato al Usuario

Con relación con las PQRSDf se recibieron 43 en temas relacionados con el contratista de recaudo y tecnología, las cuales fueron remitidas dentro del término legal al contratista:

- ✓ Personalización de Tarjeta
- ✓ Puntos de Venta
- ✓ Taquilleros
- ✓ Recaudo de Cobros Dobles
- ✓ Consulta de Saldo
- ✓ Bloqueo de Tarjeta
- ✓ CAE

### **RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO**

**RIESGO:** Posible extemporaneidad de respuesta en PQRSDf

**CONTROL:** Fortalecer las acciones en cada una de las dependencias para realizar seguimiento y dar respuesta a cada una de las peticiones radicadas en la entidad en oportunidad.

**RIESGO:** posible aumento de nicho litigioso en la entidad por no brindar repuesta oportuna a la ciudadanía

**CONTROL:** establecer tableros de controles internos en cada una de las dependencias para brindar respuestas en oportunidad a los usuarios.

**RIESGO:** posible deterioro de imagen institucional

**CONTROL:** mejorar los diferentes canales de comunicación de la entidad, así como, establecer mecanismos de fortalecimiento de la interacción con el ciudadano.

## **9. CONCLUSIONES**

1. Metrolínea S.A. responde de manera oportuna y sustancial las PQRSDf, buscando que las respuestas a las peticiones o solicitudes atiendan de fondo lo solicitado, proporcionen información suficiente para que la ciudadanía realice el control y vigilancia a la gestión de la entidad.
2. Los inconformismos de los usuarios están basados en el bloqueo de la tarjeta, falta de puntos de recarga, mal estado y suciedad de los buses, imprudencia de los conductores, incumplimiento en las paradas, atención en las taquillas, cobros dobles, consultas de saldos de las tarjetas, rutas (Integraciones – demora en las frecuencias).

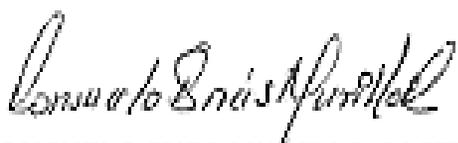
3. Es importante un mayor seguimiento a este tipo de peticiones y reclamos en busca de una salida positiva en solucionar estos inconvenientes.

## **10. RECOMENDACIONES**

- Realizar Capacitaciones para sensibilizar y empoderar el concepto de atención al usuario, en lo relacionado con el tratamiento y gestión de la atención de las PQRSDF, en los responsables de responder y gestionar las respectivas PQRSDF
- Se reitera la importancia de realizar seguimiento a las PQRSDF que son direccionadas a entidades externas como lo es Metrocinco y contratista de recaudo y tecnología, e informando a los peticionarios del traslado a otras entidades, por competencia.
- Continuar con la aplicación del protocolo de atención a los usuarios por parte del personal de la entidad especialmente los contratistas de operaciones que se encuentran en campo, oficina de atención al usuario y ventanilla única.
- 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.
- Capacitar a los conductores de TPC para brinden una mejor atención y servicio a los usuarios de METROLINEA.
- Realizar capacitación para respuestas a los derechos de petición, evitando tutelas.
- Coordinar con la oficina de prensa y comunicaciones difusión en las redes sociales sobre los medios de recepción de las PQRSDF en aras de fortalecer la comunicación entre usuarios y la entidad.
- Fortalecer la capacitación a los funcionarios y operadores del Sistema Integrado Concesionario de Operación METROCINCO PLUS con el fin de sensibilizarlos y empoderarlos en el concepto de atención al usuario, en lo relacionado con el tratamiento y gestión de la atención de las PQRSDF, generando mayor pertenencia por parte de los competentes frente a la responsabilidad de gestionarlas y responderlas.
- Continuar implementando acciones de mejora y promover la cultura de autocontrol, estimulación en las oficinas la habilidad de aplicar los controles establecidos y la realización de acciones de verificación en el cumplimiento de los términos de respuesta. Es necesario que se fortalezca la notificación a los peticionarios en el mismo tiempo que se trasladan las peticiones a otras entidades competentes.

Este informe será reenviado a los correos institucionales de cada uno de los responsables y de los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, e igualmente será publicado en la página web de la Metrolínea, y socializado en el próximo Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

  
**LIZETH PAOLA MENESES ZAMBRANO**  
Jefe de Control Interno

  
**CONSUELO INES MURILLO CASTILLO**  
Profesional Universitario I Control Interno

Proyecto: Consuelo Inés Murillo Castillo / P.U.I. Control Interno