

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**JULIO A DICIEMBRE DE 2020**

Bucaramanga, Enero de 2021

## **Contenido**

1	PRESENTACIÓN.....	3
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" .....	9
8.	CONCLUSIONES .....	12
9.	OBSERVACIONES.....	12

## **1 PRESENTACIÓN**

En cumplimiento de la obligación legal establecida en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que dispone: "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe trimestral sobre el particular".

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 a Diciembre 31 de 2020, discriminadas por modalidad de recepción, tipo de solicitud, medios de recepción, temas origen de PQRSDF, oportunidad de respuesta y tipo de usuario.

Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo al contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

## **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 2016** "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 a Diciembre 31 de 2020, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

### **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 suministrarán la información requerida para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones, y ellos diligenciarán el formulario habilitado por el Sistema de Atención al Usuario (SAU).

**Teléfono o Call Center:** Las personas naturales o jurídicas pueden comunicarse a través de la línea telefónica 6439090 o de los call box (teléfonos azules) instalados en cada una de las estaciones del sistema, suministrando la información requerida por el personal de apoyo para

la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones quienes diligenciaran el formulario habilitado por el Sistema de Atención al Usuario (SAU).

**APP:** Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de la APP METROLÍNEA link PQRSDF seleccionando las categorías habilitadas para el respectivo registro.

**CHAT EN LÍNEA:** 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, y Sugerencias en el horario de 7:30 a.m. a 12M y de 1:30 a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

Adicionalmente la entidad cuenta con un área encargada de la recepción Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el horario de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua de 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.

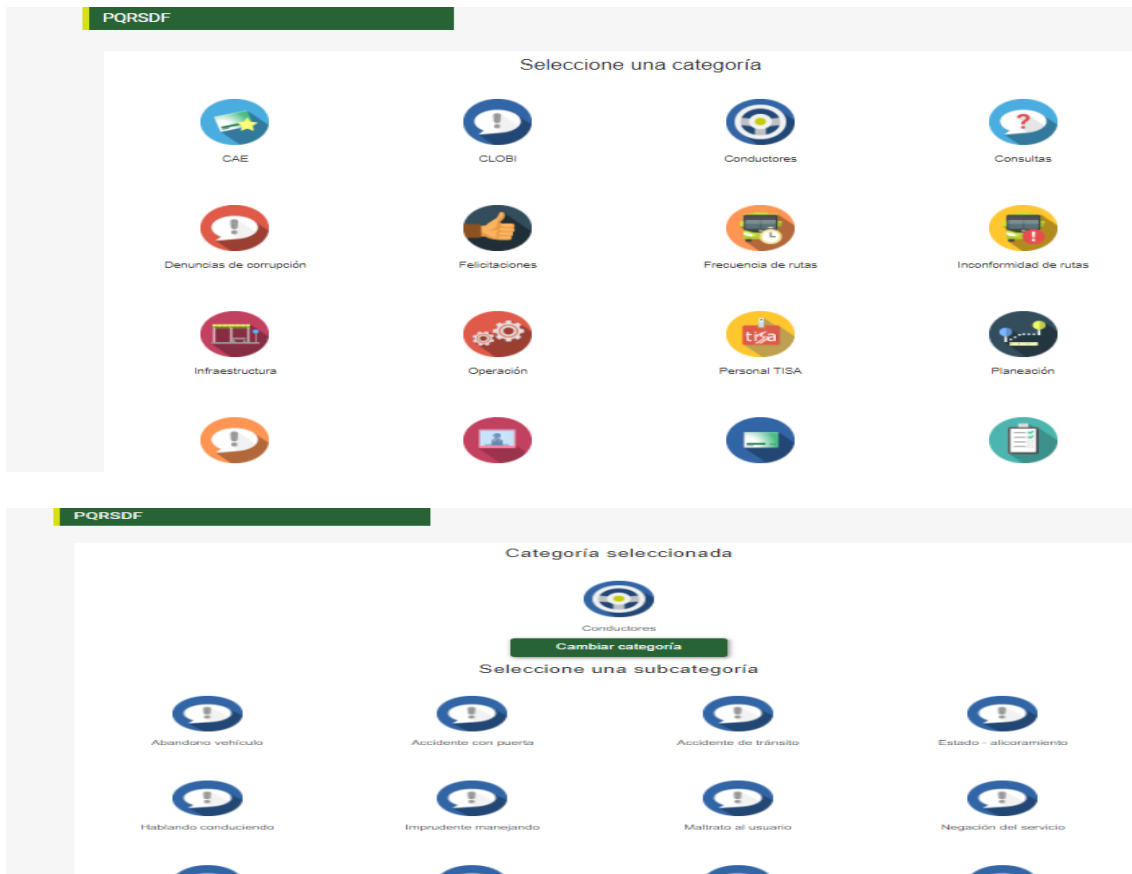
## Oficina de Atención al Usuario



### 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 Mecanismos 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 sus peticiones, quejas, reclamos, Solicitudes y Denuncias de forma ágil y oportuna.



- 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."*

Adicionalmente se observó que en la Página Web de la entidad se dispone de un link denominado **"Contáctenos"** 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).

## Contáctenos

Ubicación Oficina de Atención al Usuario  
Túnel de la Estación de Provenza Occidental  
Autopista Floridablanca N° 86-30  
Barrio Diamante II  
Teléfono: (7) 6439090  
Bucaramanga, Santander

Horario de Atención  
Lunes a Viernes  
Jornada Continua  
7:30 a.m. a 5:00 p.m.  
E-mail: Solo para notificaciones Judiciales  
[notificacionesjudiciales@metrolinea.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@metrolinea.gov.co)

### 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 24-107.4.5.P1 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 recepciona, radica y distribuye la documentación y la formaliza en el Formato de Comunicaciones Oficiales Recibidas 24-26.3.1.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.

### 6.1.4 Teléfono o Call Center

Los usuarios se pueden comunicar a través de la línea telefónica 6439090 o de los call box teléfonos azules instalados en cada una las estaciones del sistema, el personal de apoyo dispuesto por TISA y Metrolínea para la Atención al Usuario suministran la información

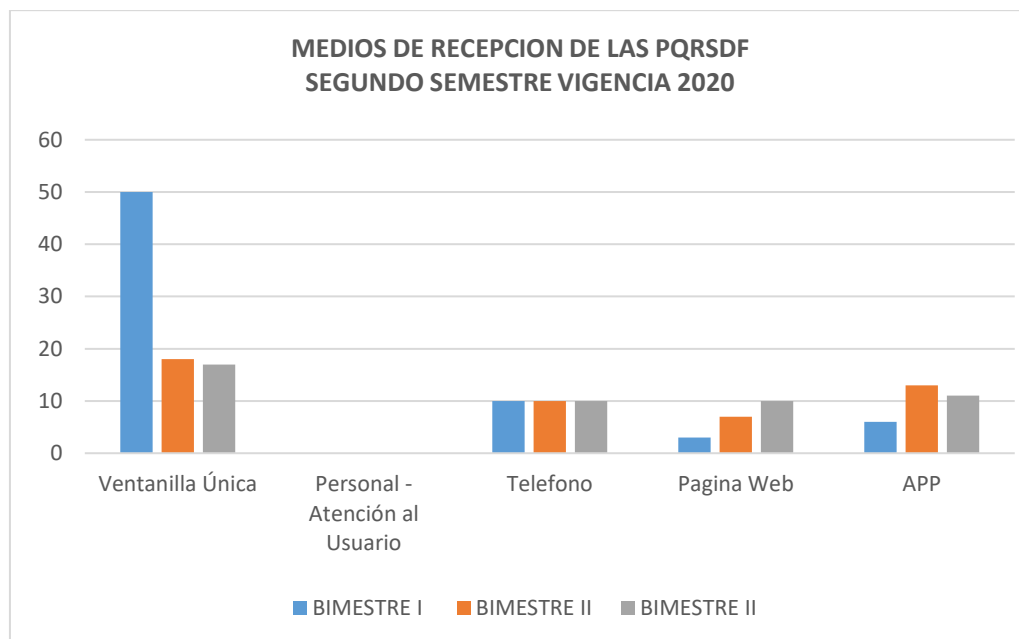


requerida, la cual se centraliza en la Oficina de atención al usuario, obteniéndose como resultado final el diligenciamiento del formulario habilitado por el Sistema de Atención al Usuario (SAU), para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

## **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.



Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF

Teniendo en cuenta la información suministrada el canal de recepción más utilizado por los usuarios fue presencialmente en las instalaciones de Metrolínea S.A., donde se dispone de una ventanilla única para este propósito.

El segundo medio que evidencia mayor utilización fueron la vía telefónica y la APP con un porcentaje de 18% y en tercer lugar la Página Web con un 20%.

El medio menos utilizado fue la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el túnel de la Estación de Provenza Occidental la cual fue cerrada brindando únicamente atención telefónica a partir de la declaratoria de la emergencia de salud por causa de la pandemia COVID-19, en fecha 18 de marzo de 2020.

**7.1.2 Tipos de Solicitudes:** Durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio a Diciembre 31 de 2020 fueron recibidas y radicadas en Metrolínea S.A. un total de 165 PQRSD distribuidas así:

<b>TIPOS DE SOLICITUDES DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020</b>					
<b>TIPO PQRS</b>	<b>BIMESTRE I</b>	<b>BIMESTRE II</b>	<b>BIMESTRE II</b>	<b>TOTAL PRIMER SEMESTRE</b>	<b>COMPOSICIÓN</b>
<b>Peticiones</b>	53	28	27	<b>108</b>	65%
<b>Quejas</b>	13	9	13	<b>35</b>	21%
<b>Reclamos</b>	3	11	8	<b>22</b>	13%
<b>Sugerencias</b>	0	0	0	<b>0</b>	0%
<b>Denuncias</b>	0	0	0	<b>0</b>	0%
<b>Felicitaciones</b>	0	0	0	<b>0</b>	0%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

Fuente: Profesional Responsable de PQRSD

Podemos observar en la tabla que los tipos de solicitudes más utilizados por los usuarios fueron las peticiones con un total de 108 representadas en el 65% en segundo lugar se encuentran las quejas para un total de 35 representando el 21% y en tercera línea los reclamos con 22, representados en el 13%.

**7.1.3 Temas:** Los argumentos objeto de las PQRSD fueron los siguientes:

<b>TEMAS MAS CONSULTADOS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020</b>					
<b>AREA</b>	<b>BIMESTRE I</b>	<b>BIMESTRE II</b>	<b>BIMESTRE II</b>	<b>TOTAL PRIMER SEMESTRE</b>	<b>COMPOSICIÓN</b>
<b>Rutas</b>	6	8	3	<b>17</b>	10%
<b>Conductores</b>	7	6	4	<b>17</b>	10%
<b>Vehiculos</b>	0	0	0	<b>0</b>	0%
<b>Recaudo</b>	8	7	1	<b>16</b>	10%
<b>Taquilleros</b>	5	3	0	<b>8</b>	5%
<b>CAE</b>	0	2	1	<b>3</b>	2%
<b>Puntos de Venta</b>	0	2	5	<b>7</b>	4%
<b>Consulta Saldos de Tarjeta</b>	1	5	5	<b>11</b>	7%
<b>Infraestructura</b>	0	0	0	<b>0</b>	0%
<b>Varios</b>	42	15	29	<b>86</b>	52%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

Fuente: Profesional Responsable de PQRSD

Se evidencio que los temas más consultados fueron:

**PETICIONES:**

- ✓ Solicitud de Videos
- ✓ Consultas de saldos de las tarjetas
- ✓ Consulta ubicación de los puntos de recarga
- ✓ Información relacionada con el tema de METROBICI

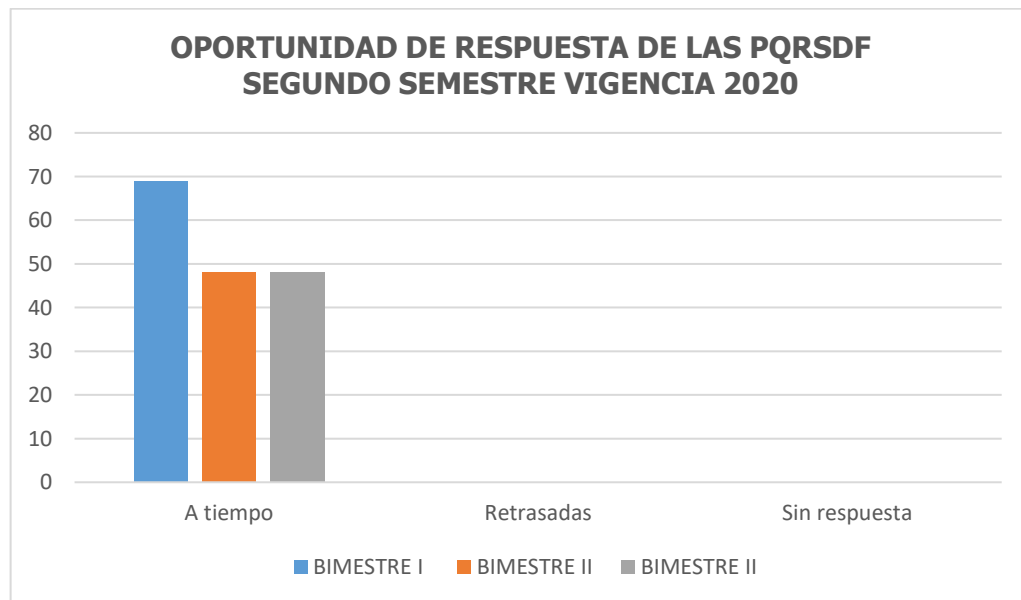
**QUEJAS:**

- ✓ Atención en las taquillas
- ✓ Presentación de los Operadores
- ✓ Horario de Prestación del Servicio

**RECLAMOS:**

- ✓ Cobros Dobles de pasajes
- ✓ Inconvenientes en las recargas
- ✓ Cumplimiento de las Normas de Bioseguridad

**7.1.4 Oportunidad de Respuesta**



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 165 peticiones interpuestas por la ciudadanía durante el 01 de Junio al 31 de Diciembre de 2020 ante Metrolínea S.A., se encuentran equivalentes en un 100% atendidas 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.

## **8. CONCLUSION**

Metrolínea S.A. reforzó las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSDf, buscando que las respuestas a las peticiones o solicitudes atiendan de fondo lo solicitado, se encuentren dentro de los términos de ley y proporcionen información suficiente para que la ciudadanía realice el control y vigilancia a la gestión de la entidad.

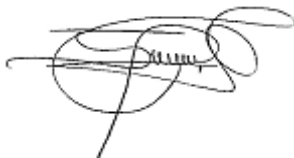
La entidad cuenta con canales de comunicación apropiados para la recepción de PQRSDf, y cuenta con un seguimiento adecuado donde se puede realizar la trazabilidad de las mismas y acorde a las nuevas necesidades derivadas de la actual emergencia en la que nos encontramos, utilizando los formatos electrónicos que facilitan la presentación por parte de los usuarios y garantiza el seguimiento de los diferentes trámites radicados en la Entidad.

El nivel de cumplimiento de tiempos de respuesta, es decir respuesta dentro términos mejoro el nivel de cumplimiento con respecto al primer semestre.

## **9. OBSERVACIONES**

Se sugiere tener en cuenta las siguientes observaciones dadas por la Profesional responsable de las PQRSDf en el informe del periodo comprendido del 01 de Noviembre al 31 de Diciembre de la vigencia 2020.

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.



### **SALVADOR RÍOS**

Jefe de la oficina Control Interno

Reviso: Salvador Ríos/Jefe Oficina de control Interno.