

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

SECRETARIA GENERAL  
Área Funcional SERVICIO AL CIUDADANO

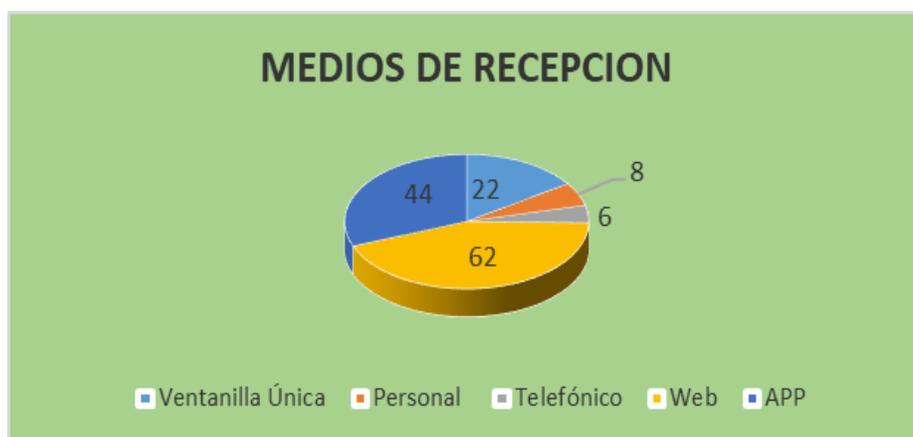
1 de enero al 28 de febrero de 2022

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

**TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 142**

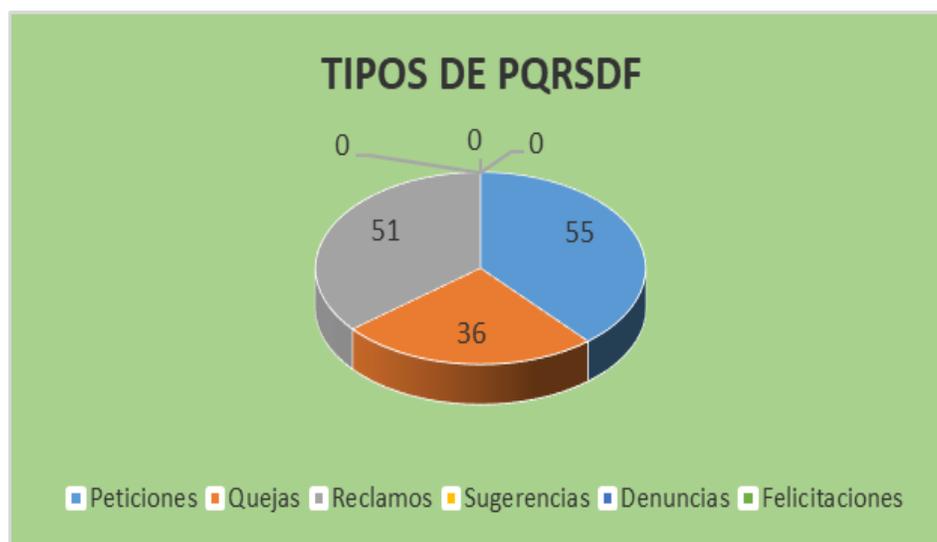
**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>		
<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	22	15,5%
Personal	8	5,6%
Telefónico	6	4,2%
Web	62	43,7%
APP	44	31,0%
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100,0%</b>



### TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	55	38,7%
Quejas	36	25,4%
Reclamos	51	35,9%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100,0%</b>

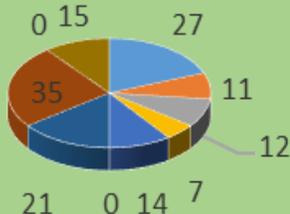


### AREA OBJETO DE LAS PQRSDF

#### AREA OBJETO DE LA SOLICITUD

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	27	19,0%
Conductores	11	7,7%
Vehículos	12	8,5%
Recaudo	7	4,9%
Taquilleros	14	9,9%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	21	14,8%
Consulta de Saldo Tarjeta	35	24,6%
Infraestructura	0	0,0%
Varios	15	10,6%
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100,0%</b>

### TEMA OBJETO DE LA PQRSDF



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

## TIPO DE USUARIO

### PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	63	44,4%
Entidad o Empresa	24	16,9%
Usuario	55	38,7%
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100,0%</b>



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	142	100,0%
Retrasadas	0	0,0%
Sin respuesta	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100,0%</b>



Las PQRSDf del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLÍNEA S.A. han sido atendidas 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 AL CONCESIONARIO DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A.  
Y AL CONCESIONARIO DE CONTROL Y RECAUDO TRANSPORTE INTELIGENTE TISA  
S.A.**

Frente al tema de conductores se recibieron 11 PQRSDf, las cuales fueron remitidas dentro del término legal al concesionario de operación de la siguiente manera:

<b>OPERADOR</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>OPERADORES DE METROCINCO</b> Incumplimiento de paradas (5) Imprudencia al Conducir (3) Evasión (3)	11
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

En relación con las PQRSDf registradas sobre el Concesionario de Control y Recaudo Transporte Inteligente TISA S.A., fueron remitidas las siguientes:

<b>SUBTEMA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	7
Consulta de Saldo	35
Bloqueo de Tarjeta	0
Puntos de Venta	21
Taquilleros	14
CAE	0
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

## SOLICITUDES DE INFORMACION

Durante el período comprendido del 1 de enero al 28 de febrero de 2022, se recibieron cinco (5) solicitudes de información.

Fecha	Radicado	Remitente	Asunto	Radicado Respuesta	Fecha
8/02/2022	303	Personeria De Bucaramanga	Solicitud Informacion Presunta Crisis En El Transporte	Rad. 324	21/02/2022
10/02/2022	328	Contraloria General De La Republica	Solicitud Informacion Contrato Obra Portal Giron	Rad. 301	22/02/2022
11/02/2022	337	Procuraduria Provincial De Bucaramanga	Requerimiento Informacion Alimentadoras Municipio De Piedecuesta	Rad. 279	11/02/2022
21/02/2022	401	Fiscalia General De La Nacion	Solicitud Informacion Dano En Bien Ajeno	Rad. 336	23/02/2022
22/02/2022	410	Junta De Accion Comunal Villas De San Ignacio	Solicitud Ruta	Rad. 341 Rad. 342	23/02/2022 24/02/2022

## 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.

Atentamente,



**OLGA LUCIA GAITAN PARRA**

Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano