

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

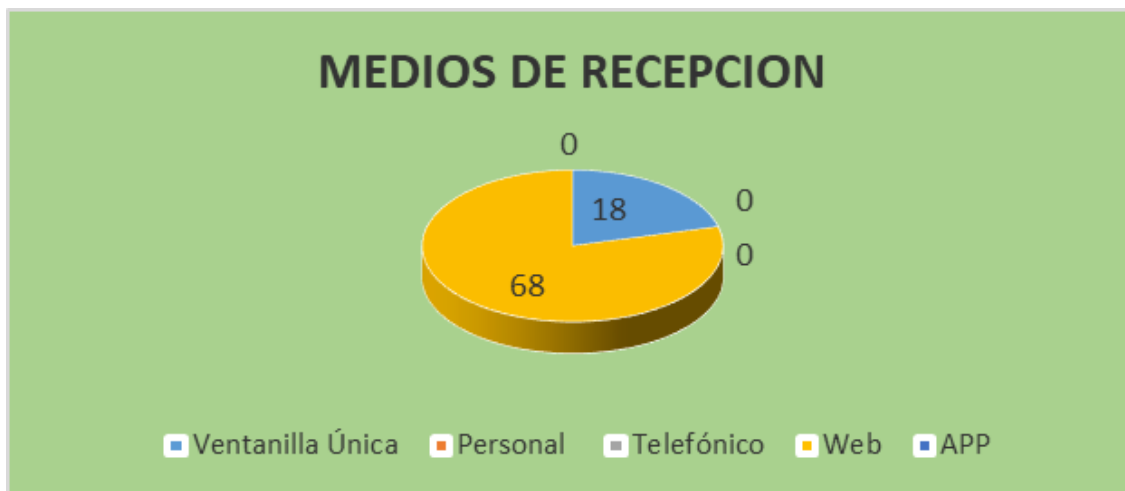
1 de mayo al 30 de junio de 2022

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

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 86

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	18	20,9%
Personal	0	0,0%
Telefónico	0	0,0%
Web	68	79,1%
APP	0	0,0%
TOTAL	86	100,0%



TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	85	98,8%
Quejas	1	1,2%
Reclamos	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	86	100,0%

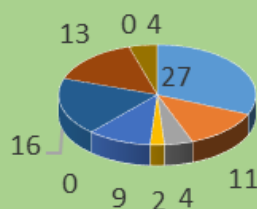


AREA OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA OBJETO DE LA SOLICITUD

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	27	31,4%
Conductores	11	12,8%
Vehículos	4	4,7%
Recaudo	2	2,3%
Taquilleros	9	10,5%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	16	18,6%
Consulta de Saldo Tarjeta	13	15,1%
Infraestructura	0	0,0%
Varios	4	4,7%
TOTAL	86	100,0%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

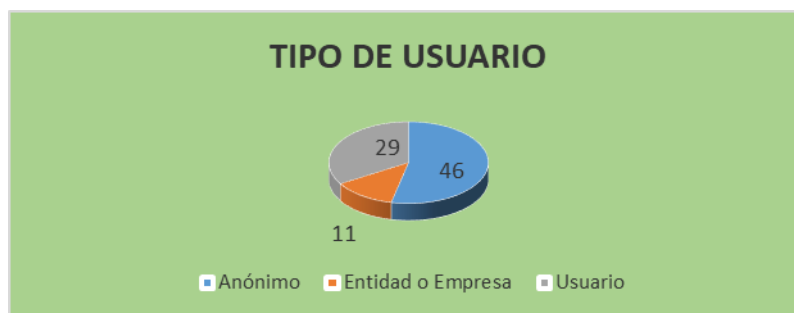


- Rutas
- Conductores
- Vehículos
- Recaudo
- Taquilleros
- CAE
- Consulta de Saldo Tarjeta
- Infraestructura

TIPO DE USUARIO

PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	46	53,5%
Entidad o Empresa	11	12,8%
Usuario	29	33,7%
TOTAL	86	100,0%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	86	100,0%
Retrasadas	0	0,0%
Sin respuesta	0	0,0%
TOTAL	86	100,0%



Las PQRSDf del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLÍNEA S.A. han sido atendidas en los términos de la Ley 1755 de 2015.

**PQRSDf REMITIDAS AL CONCESIONARIO DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A.
Y AL CONTRATISTA DE RECAUDO Y TECNOLOGÍA UTRYT**

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:

OPERADOR	CANTIDAD
OPERADORES DE METROCINCO Incumplimiento de paradas (4) Imprudencia al Conducir (7)	11
TOTAL	11

En relación con las PQRSDf registradas relacionadas con el Contratista de Recaudo y Tecnología UTRYT, fueron remitidas las siguientes:

SUBTEMA	CANTIDAD
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	2
Consulta de Saldo	13
Bloqueo de Tarjeta	0
Puntos de Venta	16
Taquilleros	9
CAE	0
TOTAL	40

SOLICITUDES DE INFORMACION

Durante el período comprendido del 1 de mayo al 30 de junio de 2022, se recibieron dos (2) solicitudes de información.

Fecha	Radicado No.	Remitente	Asunto	Radicado Respuesta	Fecha de Respuesta
6/05/2022	1049	Procuraduría Provincia De Bucaramanga	Actuación Preventiva Ius E-2020-539799 / Iuc P-2020-1616945 Informe Actualizado Sobre La Ejecución Del Contrato No. 132 De 2017, Celebrado Con La Firma Ismocol S. A., Indicado El Estado Actual Del Mismo. Si Está Finalizado, Adjuntar Copia Del Acta De Finalización, Acta De Entrega Y Recibo De La Obra, Y Acta De Liquidación Del Citado Contrato. 2.- Certificación Que Indique Si La Estación Cabecera - Portal Del Norte De Bucaramanga, Se Encuentra Funcionando A Plenitud, Indicando Las Rutas Establecidas Para El Normal Funcionamiento De La Misma.	584	12/05/2022

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 la cual fue suministrada de manera oportuna.

RECOMENDACIONES

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Continuar con el fortalecimiento en la capacitación a los operadores del Sistema Integrado Concesionario de Operación METROCINCO PLUS.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano