

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 julio al 31 de agosto de 2022

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

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 125

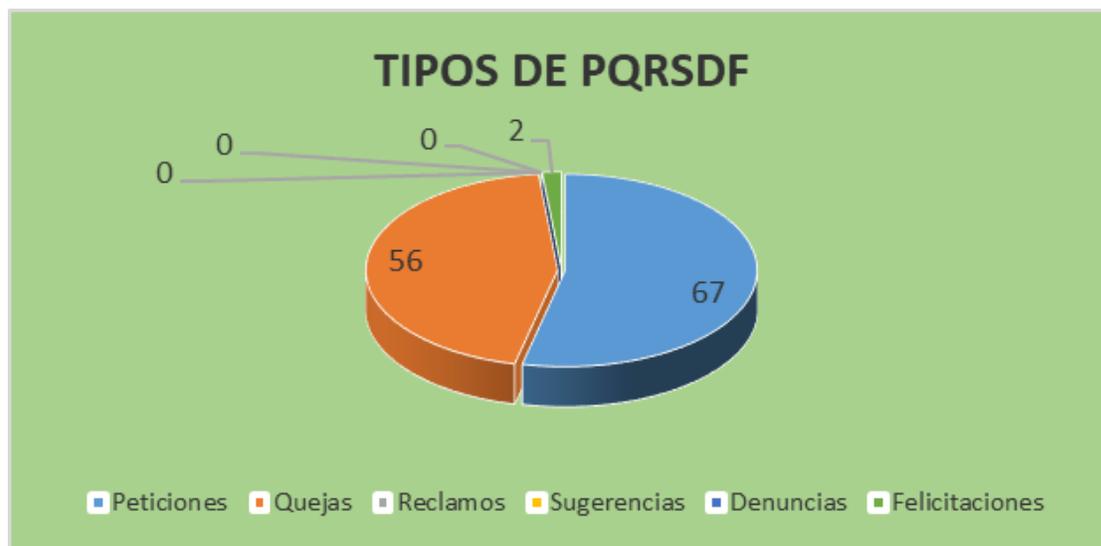
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	13	10,4%
Personal	14	11,2%
Telefónico	21	16,8%
Web	42	33,6%
APP	35	28,0%
TOTAL	125	100,0%



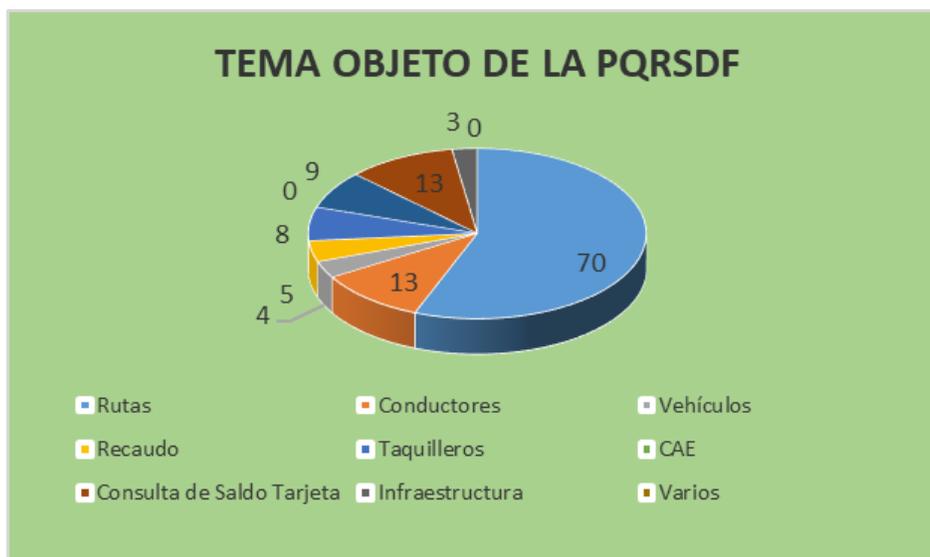
TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	67	53,6%
Quejas	56	44,8%
Reclamos	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	2	1,6%
TOTAL	125	100,0%



AREA OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA OBJETO DE LA SOLICITUD		
TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	70	56,0%
Conductores	13	10,4%
Vehículos	4	3,2%
Recaudo	5	4,0%
Taquilleros	8	6,4%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	9	7,2%
Consulta de Saldo Tarjeta	13	10,4%
Infraestructura	3	2,4%
Varios	0	0,0%
TOTAL	125	100,0%



TIPO DE USUARIO

PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	83	66,4%
Entidad o Empresa	12	9,6%
Usuario	30	24,0%
TOTAL	125	100,0%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	125	100,0%
Retrasadas	0	0,0%
Sin respuesta	0	0,0%
TOTAL	125	100,0%



Las PQRSDf del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLINEA 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 TECNOLOGIA UTRYT

Frente al tema de conductores se recibieron 17 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 (2) Imprudencia al Conducir (3)	5
CONDUCTORES TPC Incumplimiento de paradas (3) Imprudencia de Conductor (5)	8
COTRANDER Estado de los vehículos (4)	4
TOTAL	17

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	5
Consulta de Saldo	13
Bloqueo de Tarjeta	0
Puntos de Venta	9
Taquilleros	8
CAE	0
TOTAL	35

SOLICITUDES DE INFORMACION

Durante el período comprendido del 1 de julio al 31 de agosto de 2022, no se recibieron solicitudes de información.

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) 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 METROLÍNEA, 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.
- 5) Capacitar a los conductores de TPC para brinden una mejor atención y servicio a los usuarios de METROLÍNEA.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano