

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

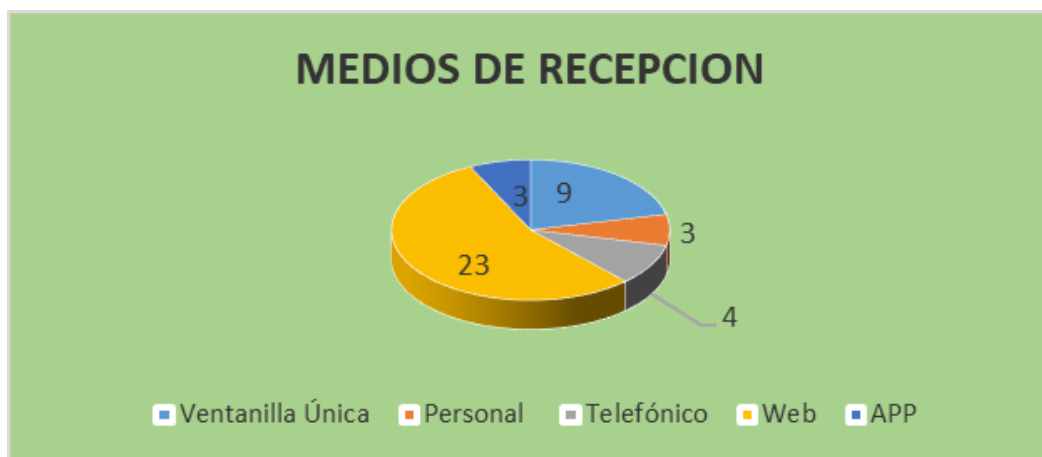
1 de noviembre al 31 de diciembre de 2022

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

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 42

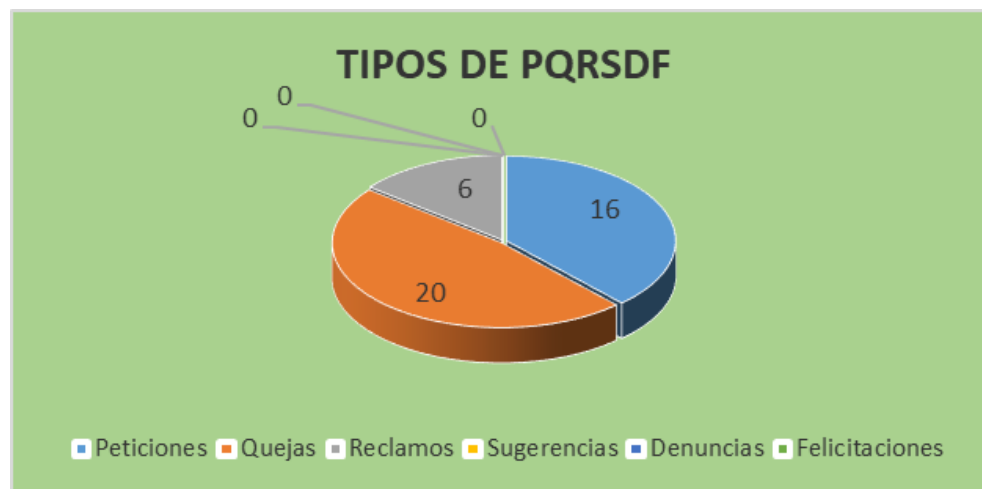
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	9	21,4%
Personal	3	7,1%
Telefónico	4	9,5%
Web	23	54,8%
APP	3	7,1%
TOTAL	42	100,0%



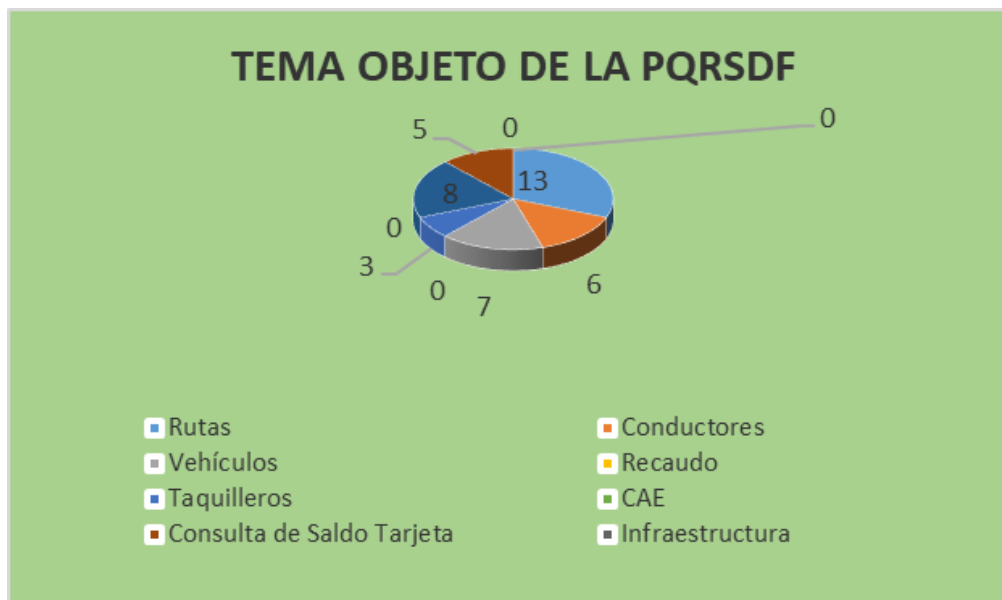
TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	16	38,1%
Quejas	20	47,6%
Reclamos	6	14,3%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
TOTAL	42	100,0%



AREA OBJETO DE LAS PQRSDF

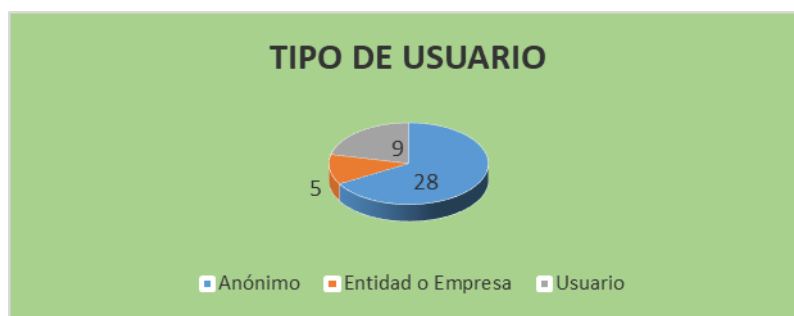
AREA OBJETO DE LA SOLICITUD		
TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	13	31,0%
Conductores	6	14,3%
Vehículos	7	16,7%
Recaudo	0	0,0%
Taquilleros	3	7,1%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	8	19,0%
Consulta de Saldo Tarjeta	5	11,9%
Infraestructura	0	0,0%
Varios	0	0,0%
TOTAL	42	100,0%



TIPO DE USUARIO

PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	28	66,7%
Entidad o Empresa	5	11,9%
Usuario	9	21,4%
TOTAL	42	100,0%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	42	100,0%
Retrasadas	0	0,0%
Sin respuesta	0	0,0%
TOTAL	42	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 13 PQRSDf, las cuales fueron remitidas dentro del término legal al concesionario de operación de la siguiente manera:

OPERADOR	CANTIDAD
OPERADORES DE METROCINCO Imprudencia al conducir (1)	1
CONDUCTORES TPC Imprudencia de Conductor (5)	5
VEHICULOS TPC Estado de los vehículos (7)	7
TOTAL	13

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	0
Consulta de Saldo	5
Bloqueo de Tarjeta	0
Puntos de Venta	8
Taquilleros	3
CAE	0
TOTAL	16

SOLICITUDES DE INFORMACION

Durante el período comprendido del 1 de septiembre al 31 de octubre de 2022, se recibió una solicitud de información.

Fecha	Radicado No.	Remitente	Asunto	Tipo	Radicado Respuesta	Fecha de Respuesta
23/11/2022	2716	Policía Nacional	Solicitud de información del señor Franklin Gelvez Rodriguez	Solicitud de Información	Correo electrónico	1/12/2022

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) 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) Continuar con el fortalecimiento en la capacitación al personal del Contratista de Recaudo y Tecnología UTRYT.
- 6) Capacitar a los conductores de TPC para brinden una mejor atención y servicio a los usuarios de METROLÍNEA.
- 7) Coordinar con la oficina de prensa y comunicaciones y la Dirección de Operaciones la actualización inmediata en la página web de los ajustes o modificaciones de la prestación del servicio de transporte.
- 8) Continuar con el fortalecimiento en la capacitación al personal del Contratista de Recaudo y Tecnología UTRYT.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano