

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

SECRETARIA GENERAL
Área Funcional SERVICIO AL CIUDADANO

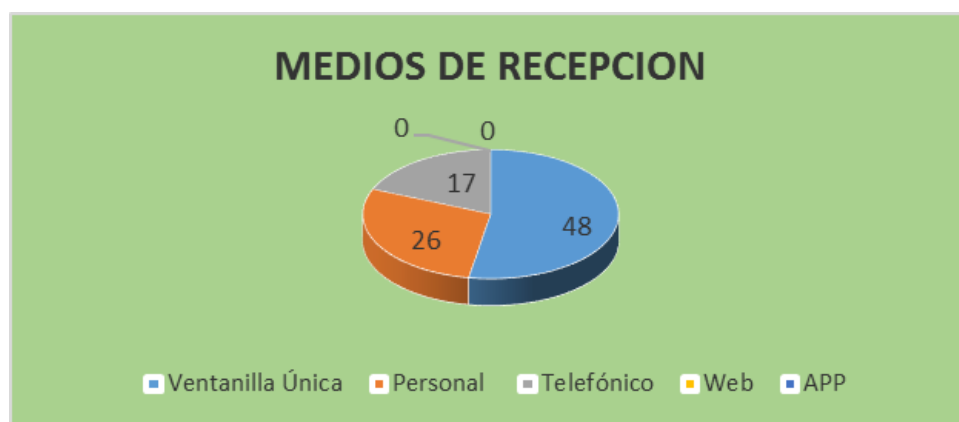
1 de mayo al 30 de junio de 2023

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES,
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
PUBLICA**

TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 91

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

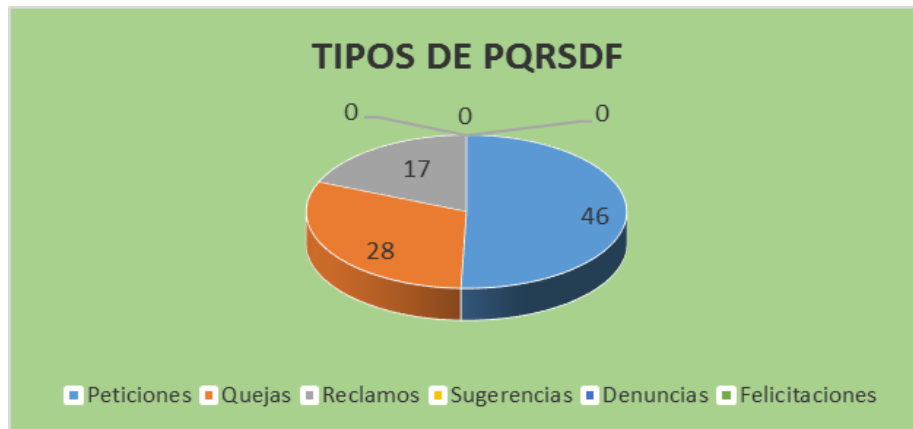
PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	48	53%
Personal	26	29%
Telefónico	17	19%
Web	0	0%
APP	0	0%
TOTAL	91	100%



TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	46	51%
Quejas	28	31%
Reclamos	17	19%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	91	100%

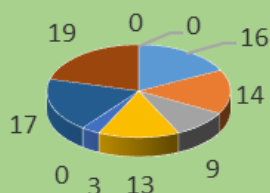


TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	16	18%
Conductores	14	15%
Vehículos	9	10%
Recaudo	13	14%
Taquilleros	3	3%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	17	19%
Consulta de Saldo Tarjeta	19	21%
Infraestructura	0	0%
Varios	0	0%
TOTAL	91	100%

TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

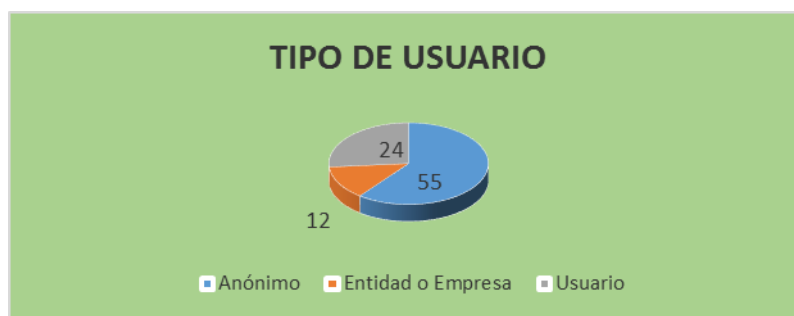


- Rutas
- Conductores
- Vehículos
- Recaudo
- Taquilleros
- CAE
- Consulta de Saldo Tarjeta
- Infraestructura

TIPO DE USUARIO

PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	55	60%
Entidad o Empresa	12	13%
Usuario	24	26%
TOTAL	91	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	91	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	91	100%



Las PQRSDF del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLINEA han sido atendidas en los términos de la ley 1755 de 2015.

PQRSDF REMITIDAS A LOS CONCESIONARIOS DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A., TRANSPORTE CONVENCIONAL Y AL CONTRATISTA RECAUDO Y TECNOLOGIA UTRYT

Frente al tema de conductores se recibieron 23 PQRSDF que fueron remitidas dentro del término legal al concesionario de operación y a las empresas de transporte convencional de la siguiente manera:

OPERADOR – TPC	CANTIDAD
OPERADORES DE METROCINCO Imprudencia al Conducir (3) Maltrato al usuario (2)	5
OPERADORES DE TPC Imprudencia al Conducir (5) Maltrato al usuario (4)	9
VEHICULOS DE METROCINCO Mal estado (3)	3
VEHICULOS TPC Mal estado (4) Falta de aseo (2)	6
TOTAL	23

En relación con las PQRSDF registradas sobre el contratista de recaudo y tecnología UTRYT, fueron remitidas las siguientes:

SUBTEMA	CANTIDAD
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	13
Consulta de Saldo	9
Bloqueo de Tarjeta	4
Personalización de Tarjeta	6
Puntos de Venta	17
Taquilleros	3
CAE	0
TOTAL	52

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de mayo al 30 de junio de 2023, se recibieron siete (7) solicitudes de información, que se encuentran incluidas en el ítem Peticiones del presente informe, y fueron atendidas dentro del término legal establecido, y se relacionan a continuación:

Fecha	Radicado	Remitente	Asunto	Radicado Respuesta	Fecha Respuesta
03/05/2023	702	Fernando Martínez Arenas	Pqrs - Contrato Metrolínea Solicitud Informacion Cto Metrocali	Se otorgó respuesta desde el correo de pqr@metrolínea.gov.co	09/05/2023
09/05/2023	738	Concejo De Bucaramanga	Solicitud Información Fondo De Estabilización Y Subvención Del Sistema Integrado De Transporte Masivo Del área Metropolitana De Bucaramanga	455	18/05/2023
10/05/2023	752	Alcaldia De Bucaramanga	Solicitud Documentación Apoyo A La Operación Del Sistema Integrado De Transporte Masivo Metrolínea Del Municipio De Bucaramanga	424	
24/05/2023	856	Concejo De Bucaramanga	Solicitud Información Contrato Interadministrativo Metrolínea S.a. Metrocali	506	31/05/2023
07/06/2023	948	Alcaldia De Bucaramanga	Traslado Por Competencia Pqrsd N° 1-web-202306-00102093 Copia Formal Del Estudio Adelantado Junto Con El Bib Para La Adquisición De Los Buses Nuevos De Metrolínea Con Todos Sus Anexos; Tal Cual, Lo Manifestó En Alcalde Juan Carlos Cárdenas En Sus Red Social Twitter El Día De Hoy: https://twitter.com/jcardenasrey/status/1666201771327250450?s=20 . Atentamente; Fernando Martínez Arenas	580	22/06/2023
09/06/2023	977	Alcaldia De Bucaramanga	Remisión Respuesta Al Radicado Interno No 1-sa-202306-00101636 Del 06/06/2023, Frente Al Requerimiento De Plan De Choque Y Plan De Acción Frente A La Situación Operacional Del Sitm Del área Metropolitana De Bucaramanga 20238000415311.	El término para otorgar respuesta vence el 17 de julio de 2023, por instrucción de la gerencia se otorgará respuesta ese día atendiendo las mesas de trabajo que se adelantarán con la Alcaldía de Bucaramanga	
23/06/2023	1069	Concejo De Piedecuesta	Solicitud De Información - Concejal Luis Humberto Gomez Gonzalez - Cmp 214-2023	Se otorgó respuesta desde el correo de pqr@metrolínea.gov.co	30/06/2023

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 S.A.
- 4) Fortalecer la capacitación en atención al cliente a los conductores del TPC.
- 5) Fortalecer la capacitación en atención al cliente al personal del Contratista de Recaudo y Tecnología.
- 6) Reiterar a la Dirección Administrativa la contratación del hosting y actualización de la página web de la entidad teniendo en cuenta que durante el primer semestre del 2023.
- 7) Reiterar a la Dirección Administrativa la contratación del hosting de las PQRSDF, teniendo en cuenta que durante el primer semestre del 2023 no ha funcionado.
- 8) Reiterar a la Dirección Administrativa la contratación y actualización de la APP METROLINEA teniendo en cuenta que durante el primer semestre del 2023 no ha funcionado.
- 9) Coordinar con talento humano la capacitación en lenguaje de señas para el personal de atención al usuario y ventanilla única.
- 10) Fortalecer la comunicación entre el personal de la Oficina de Atención al Usuario y la Dirección de Operación respecto a los cambios y ajustes de la operación del SITM.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano