

**OFICINA ASESORA JURÍDICA**

**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS  
Y DENUNCIAS**

**METROLÍNEA S.A.**

Bucaramanga, Agosto de 2016

**TABLA DE CONTENIDO**

1. INFORMACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
PQRSD ..... 5

    1.1 PQRSD Recibidas por tipo .....5

    1.2 Medios de Percepción de las PQRSD.....7

    1.3 Motivo de la Solicitud de las PQRSD .....8

    1.4 Tipos de usuarios de PQRSD .....9

    1.5 Oportunidad de respuesta de las PQRSD ..... 10

2. RECOMENDACIONES ..... 11

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2016**

**INTRODUCCION**

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de Metrolínea S.A., durante el periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de la presente vigencia con el fin de determinar la oportunidad de respuesta y formular recomendaciones a los responsables del procedimiento que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad con el fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos en nuestra institución.

En este informe se indica y describe el número total de las PQRSD recibidas discriminadas por tipologías, medios de recepción, motivos de solicitud, tipos de usuarios, oportunidad de respuesta.

Finalmente y con fundamento en la información analizada y teniendo en cuenta que las PQRSD son la mejor oportunidad que nos dan los usuarios para saber con certeza en que estamos fallando y cómo podemos solucionarlo para obtener mejores resultados, se formulan recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio.

**OBJETIVO**

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante Metrolínea S.A., a través de los diferentes medios de recepción que se han implementado en la entidad, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

## **MARCO LEGAL:**

Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".

## **GLOSARIO**

### **Tipos de PQRS**

**PETICION:** Es la solicitud o requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa para obtener una pronta resolución sobre lo solicitado. Se enmarca dentro del Derecho de Petición, en el ejercicio de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución a éstas. Las peticiones se resolverán de conformidad con lo dispuesto en C.P.A.C.A

**QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita, de censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica que no tiene relación con el servicio que presta la Entidad. Las quejas se resolverán de conformidad con lo dispuesto en C.P.A.C.A

**RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

**SUGERENCIA:** Es un consejo o propuesta que formula una persona natural o jurídica para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

**DENUNCIA:** Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la Entidad, la cual será remitida a la autoridad competente dentro de los cinco (05) días siguientes contados a partir de la fecha en que sea recibida por la oficina designada.

## **Medios de Recepción**

**VENTANILLA UNICA:** Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera personal en nuestra sede administrativa ubicada en la Autopista Floridablanca No. 86-30 Barrio Diamante II, presentando un documento físico o diligenciando el formato - PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, 33-100.0.1.F2, el cual será radicado por el auxiliar de ventanilla única en el módulo de correspondencia de entrada externo interno en el software NEOGESTION.

**PAGINA WEB:** Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de nuestra página web [www.metrolinea.gov.co](http://www.metrolinea.gov.co) link PQRS diligenciando el formulario habilitado para el respectivo registro.

**TELEFONO O CALL CENTER:** Las personas naturales o jurídicas pueden comunicarse a través de la línea telefónica 6439090 o de los call box (teléfonos azules) instalados en cada una las estaciones del sistema, suministrando la información requerida por el personal de apoyo para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, quienes diligenciarán el formulario habilitado por el Sistema de Atención al Usuario (SAU).

## **1. INFORMACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS**

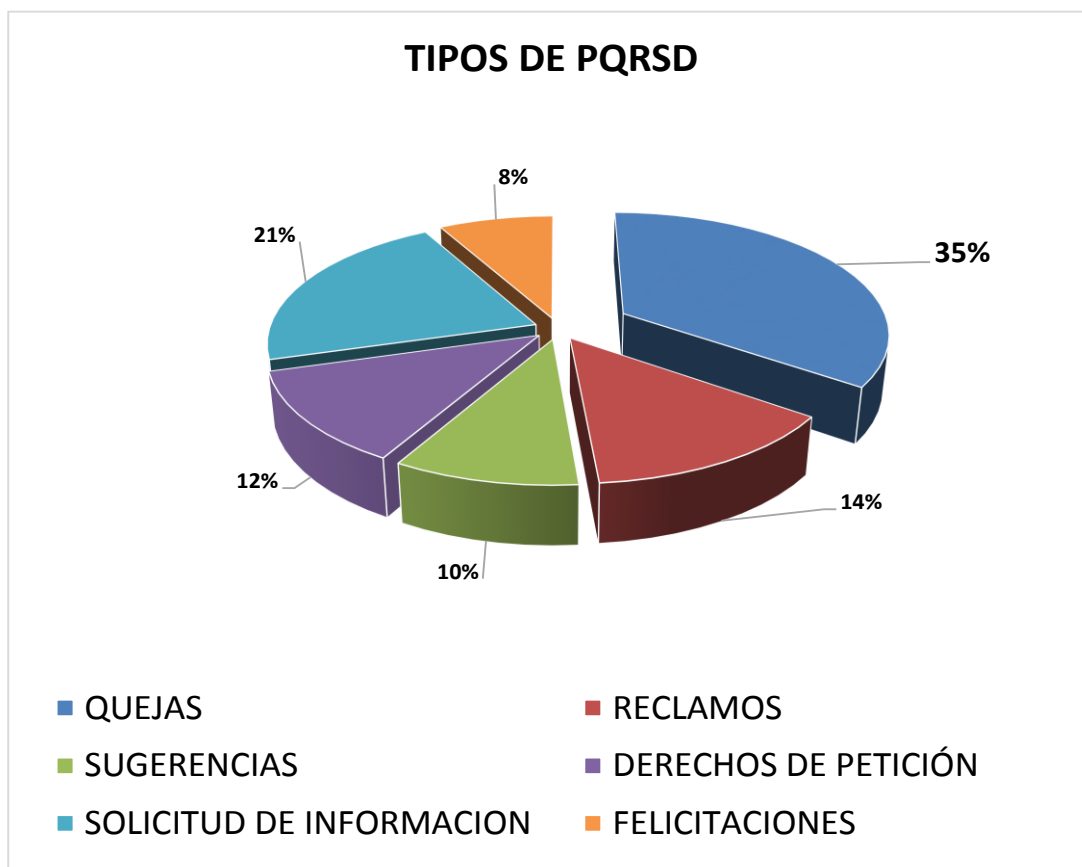
### **1.1 PQRS Recibidas por tipo**

Durante el periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio del año en curso fueron recibidas en Metrolínea S.A. un total de 1.137 PQRS distribuidas así:

**Tabla No. 1 Recibidas por Tipo de PQRSD**

<b>TIPOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
QUEJAS	397	35%
RECLAMOS	156	14%
SUGERENCIAS	109	10%
DERECHOS DE PETICIÓN	139	12%
SOLICITUD DE INFORMACION	245	21%
FELICITACIONES	91	8%
<b>TOTAL</b>	<b>1137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Olga Lucia Gaitán Responsable del Procedimiento de PQRSD



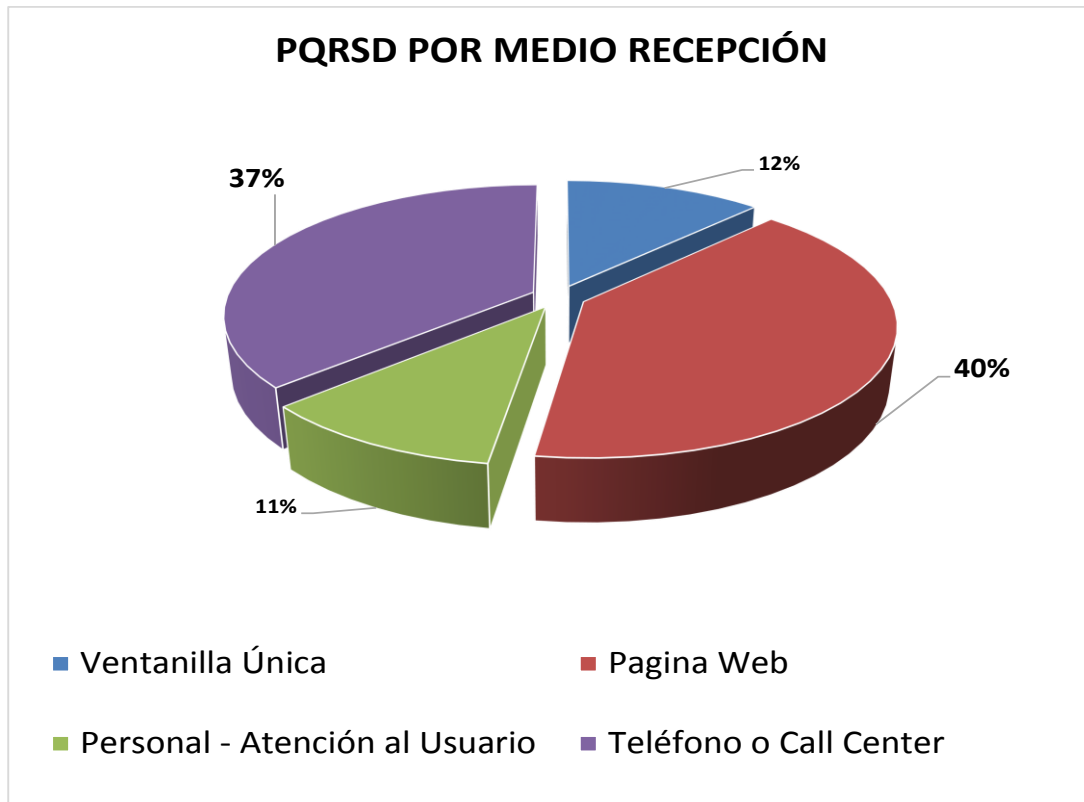
En la figura No. 1 analizamos los elementos que hacen parte de la estrategia de servicio al ciudadano al interior de nuestra organización y se observa que la mayor concentración de PQRSD radicadas durante el primer semestre de la presente vigencia está representada en las Quejas con un total de 35%, seguida de las Solicitudes de Información con el 21%, los Reclamos con el 14%, los Derechos de Petición con el 12% y las sugerencias con el 10%, de igual forma se observa que se recibieron 91 Felicidades representado en un total del 8%, lo cual significa que se ha avanzado notoriamente en el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios prestando un mejor servicio.

**1.2 Medios de Percepción de las PQRSD**

**Tabla No. 2 Medios de Recepción de PQRSD**

<b>RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	139	12%
Página Web	456	40%
Personal - Atención al Usuario	124	11%
Teléfono o Call Center	418	37%
<b>TOTAL</b>	<b>1137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Olga Lucia Gaitán Responsable del Procedimiento de PQRSD



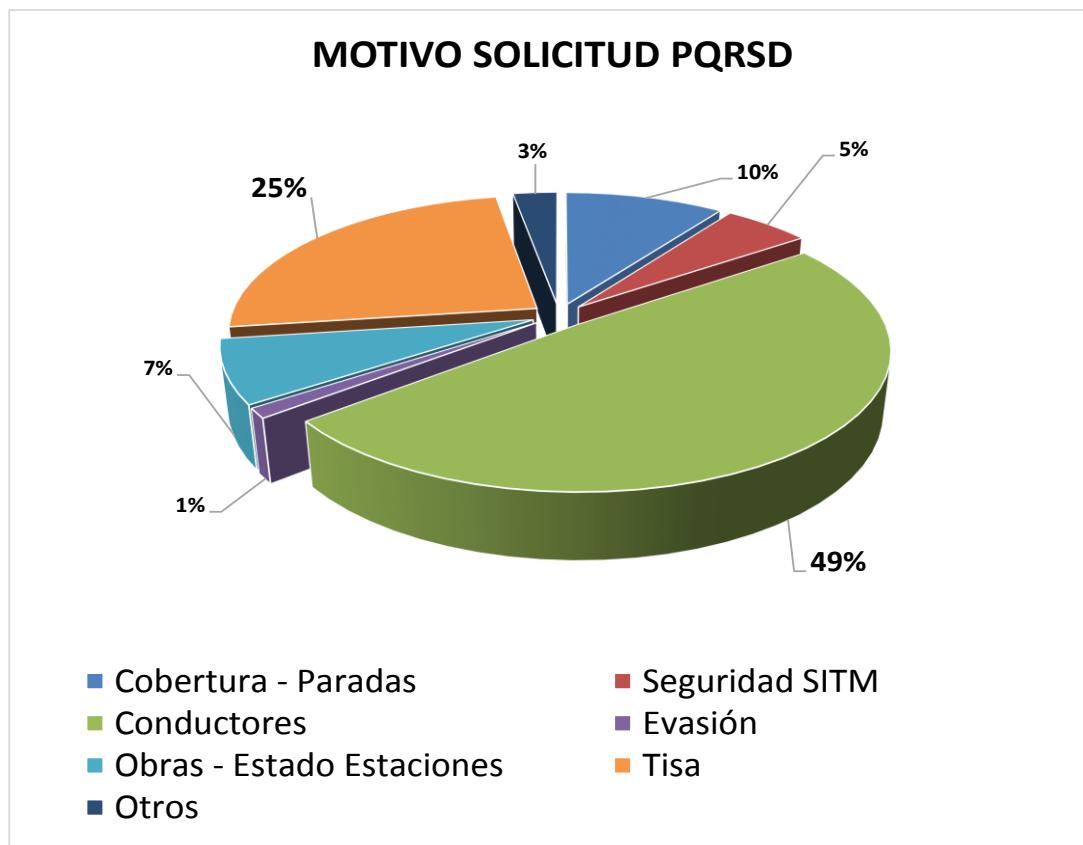
De acuerdo con los canales de atención definidos por Metrolínea S.A. en el Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Código 30-33.02.P7, se observa que el medio más utilizado está concentrado de manera representativa en la utilización de la Pagina Web con un 40%, seguido de la atención Telefónica o Call Center en un 37%; El 23% restante, está representado en la atención personalizada como es la Ventanilla Única con un 12% y el punto de Atención al Usuario el 11% lo cual evidencia una mayor participación a través de medios telefónico y la página Web, evitando el desplazamiento a las instalaciones de la entidad, cabe aclarar que en los CAE (centros de atención especializados) también se da información de interés a los usuarios, como son rutas, recorridos y puntos de recarga.

### 1.3 Motivo de la Solicitud de las PQRSD

**Tabla No. 3 Motivo De Solicitud de PQRSD**

<b>MOTIVO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Cobertura - Paradas	112	10%
Seguridad SITM	61	5%
Conductores	558	49%
Evasión	13	2%
Obras - Estado Estaciones	84	7%
Tisa	278	24%
Otros	31	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Olga Lucia Gaitán Responsable del Procedimiento de PQRSD



En la figura No. 3 Se observa que del total del 100% de las PQRSD, el 49% de estas se relacionan con el servicio que prestan los Conductores, seguido del 25% que corresponde al recaudo (TISA), lo cual demuestra que el 74% de nuestros usuarios están completamente insatisfechos con el servicio que prestan los concesionarios.

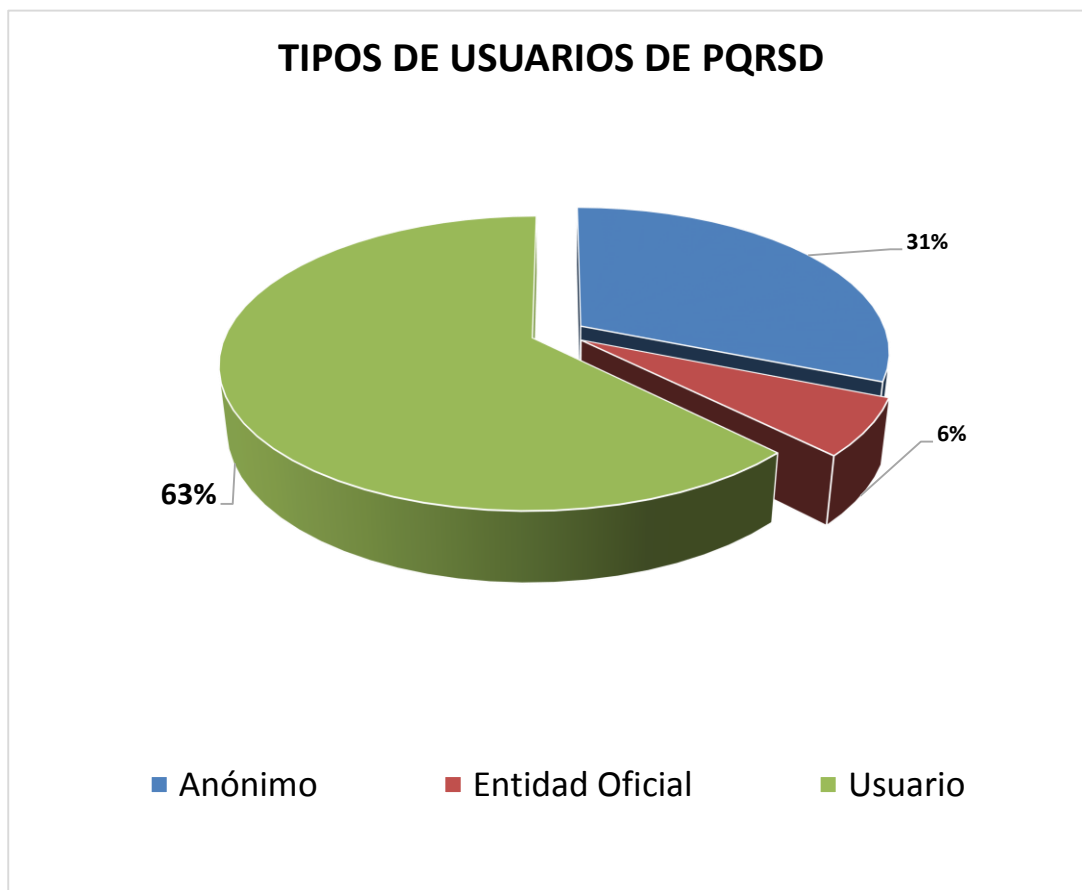


### 1.4 Tipos de usuarios de PQRSD

**Tabla No. 4 Tipos De Usuarios de PQRSD**

<b>USUARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Anónimos	354	31%
Entidades Oficiales	72	6%
Usuarios	711	63%
<b>TOTAL</b>	<b>1137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Olga Lucia Gaitán Responsable del Procedimiento de PQRSD



En la figura No. 4 Se evidencia que el 63% del total de las PQRSD son instauradas por los usuarios del sistema, lo que demuestra un alto porcentaje de insatisfacción con el servicio que reciben; el 31% corresponde a personas que se registran como Anónimo, seguido de un 6% las cuales son radicadas por las entidades oficiales.

### 1.5 Oportunidad de respuesta de las PQRSD

**Tabla No. 5 Oportunidad de Respuesta de PQRSD**

<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
A tiempo	1102	97%
Retrasadas	35	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Olga Lucia Gaitán Responsable del Procedimiento de PQRSD




En la figura No. 5 Se evidencia que la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRSD recibida en la entidad está representada con un 97% correspondiente a las tramitadas en el tiempo establecido por la ley y el restante 3%, representada en 35 quejas, se relaciona con las que se respondieron fuera del límite de tiempo establecido por la ley.

## **2. RECOMENDACIONES**

Basados en la gestión adelantada y las situaciones que se observan durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación del servicio.

- Realizar campañas de socialización con el personal de Metrolínea S.A., especialmente con los que interactúan directamente con los usuarios; en temas relacionadas con el servicio al cliente; que se encaminen a prestar un mejor servicio.
- Proponer y llevar a cabo mesas de trabajo con los concesionarios, con el fin de concientizar a su personal, sobre la importancia de prestar un servicio de calidad, enfocado a la eficiencia y eficacia.
- Es importante que se revise el procedimiento de las PQRSD, con el fin de actualizarlo y ajustar los ítems que se consideren de mayor relevancia. Se sugiere que en el procedimiento se haga referencia al tema de las felicitaciones, toda vez que se evidencia que estas hacen parte de los porcentajes relacionados en el informe.
- Se debe prestar un especial cuidado al tema de las PQRSD, no tramitadas o no respondidas a tiempo, por las consecuencias que acarrea tanto para la empresa como el funcionario responsable.
- Respecto al Software que canaliza las PQRSD se propone que este integre todos los medios de recepción con el objetivo de obtener estadísticas más confiables.
- Actualizar periódicamente el aplicativo del SAU (Sistema de Atención al Usuario)

Cordialmente,



**SALVADOR RÍOS**

Asesor Oficina de Control Interno

Elaboro: Consuelo Inés Murillo Castillo/P.U.I. Control Interno  
Reviso: Salvador Ríos/ Asesor Oficina de Control Interno

