

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

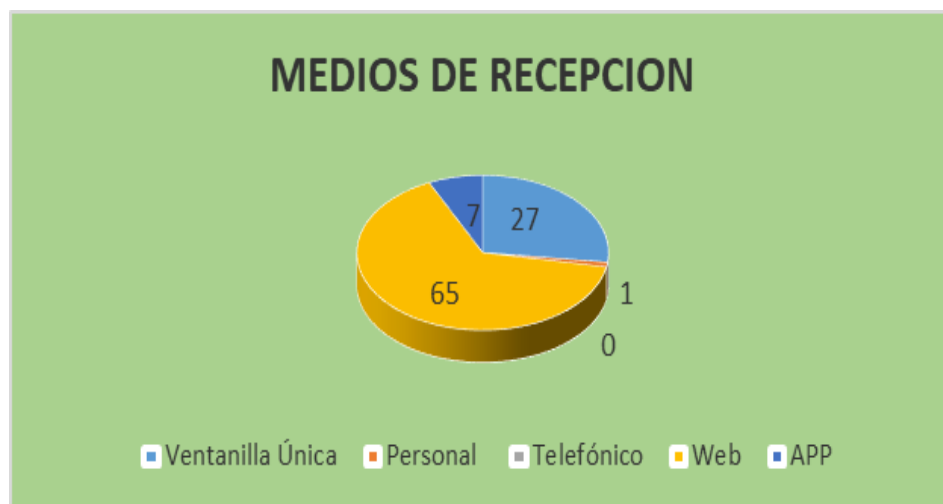
1 de marzo al 30 de abril de 2022

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

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 100

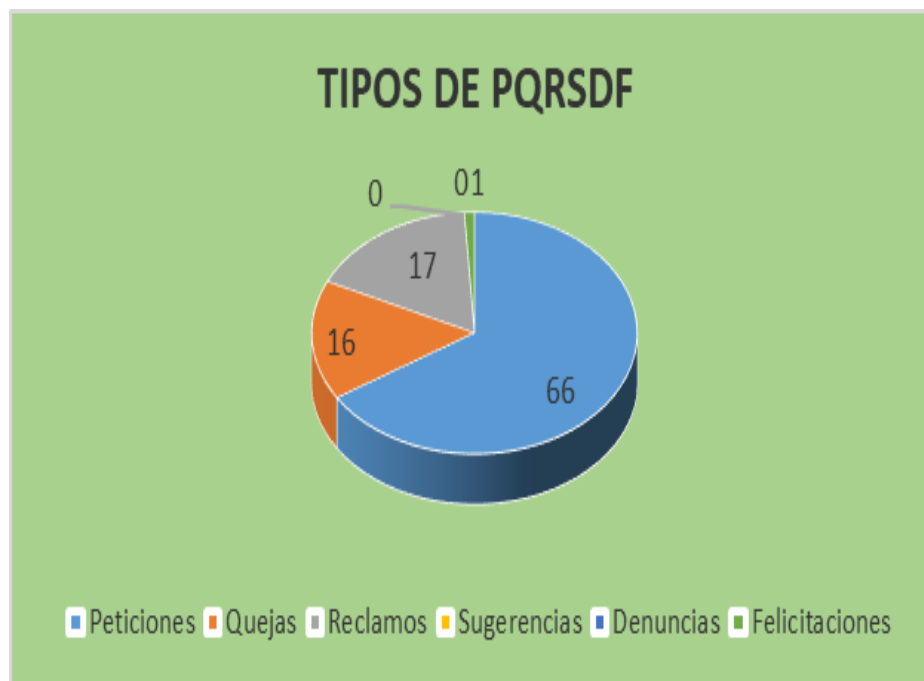
MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	27	27,0%
Personal	1	1,0%
Telefónico	0	0,0%
Web	65	65,0%
APP	7	7,0%
TOTAL	100	100,0%



TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	66	66,0%
Quejas	16	16,0%
Reclamos	17	17,0%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	1	1,0%
TOTAL	100	100,0%

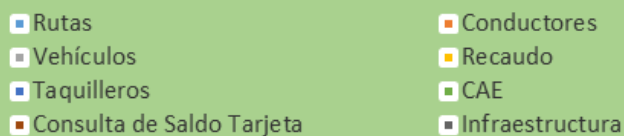
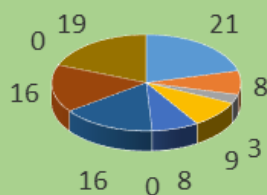


AREA OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA OBJETO DE LA SOLICITUD

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	21	21,0%
Conductores	8	8,0%
Vehículos	3	3,0%
Recaudo	9	9,0%
Taquilleros	8	8,0%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	16	16,0%
Consulta de Saldo Tarjeta	16	16,0%
Infraestructura	0	0,0%
Varios	19	19,0%
TOTAL	100	100,0%

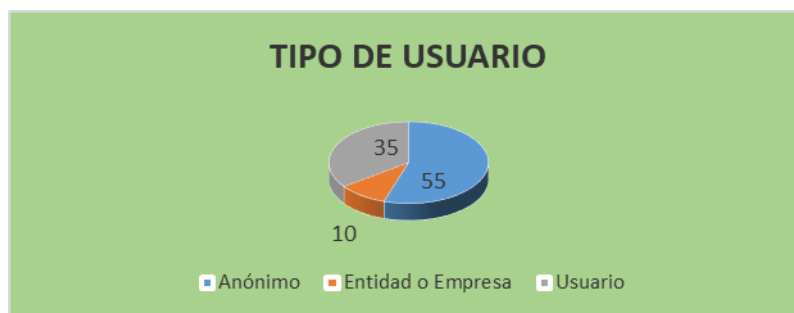
TEMA OBJETO DE LA PQRSDF



TIPO DE USUARIO

PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	55	55,0%
Entidad o Empresa	10	10,0%
Usuario	35	35,0%
TOTAL	100	100,0%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	100	100,0%
Retrasadas	0	0,0%
Sin respuesta	0	0,0%
TOTAL	100	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 de conformidad con el Artículo 14 de la misma, y en virtud de la emergencia sanitaria ordenada por el Gobierno Nacional, los términos del Decreto 491 de 2020.

PQRSDf REMITIDAS AL CONCESIONARIO DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A. Y AL CONCESIONARIO DE CONTROL Y RECAUDO TRANSPORTE INTELIGENTE TISA S.A.

Frente al tema de conductores se recibieron 8 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 (5) Imprudencia al Conducir (3)	8
TOTAL	8

En relación con las PQRSDf registradas sobre el Concesionario de Control y Recaudo Transporte Inteligente TISA S.A., fueron remitidas las siguientes:

SUBTEMA	CANTIDAD
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	0
Consulta de Saldo	8
Bloqueo de Tarjeta	0
Puntos de Venta	12
Taquilleros	8
CAE	0
TOTAL	28

SOLICITUDES DE INFORMACION

Durante el período comprendido del 1 de marzo al 30 de abril de 2022, se recibieron seis (6) solicitudes de información.

Fecha	Radicado No.	Remitente	Asunto	Radicado Respuesta	Fecha de Respuesta
9/03/2022	586	Personeria De Bucaramanga	Solicitud Informacion Solicitada Por Fernando Martinez	411	17/03/2022
9/03/2022	591	Residentes Barrio Santa Ana	Restablecimiento P1 Yp2	450	24/03/2022
10/03/2022	600	Direccion De Transito De Bucaramanga	Solicitud Vídeos Estacion Canaveral	Correo electrónico	25/03/2022
14/03/2022	615	Procuraduria General De La Nacion	Solicitud Informacion Iuc 2018 1166234	Correo electrónico	30/03/2022
14/03/2022	624	Contraloria Municipal De Bucaramanga	Solicitud Informacion Fallo Arbitral Pgp	419	16/03/2022
8/04/2022	852	Concejo De Piedecuesta	Solicitud De Información - Concejal Wilson Gonzalez - Cmp 135-2022	519	22/04/2022

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 se recibieron dos (2) solicitudes de acceso a la información pública la cual fue suministrada de manera oportuna.

Fecha	Radicado No.	Remitente	Asunto	Radicado Respuesta	Fecha de Respuesta
4/03/2022	548	Jaime Granados Granados	Solicitud Ruta Alimentadoras Piedecuesta	Correo electrónico	17/03/2022
26/04/2022	914	Contraloría Municipal Bucaramanga	Solicitud Informacion composición accionaria	545	29/04/2022

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.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano