

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

Oficina Asesora Jurídica

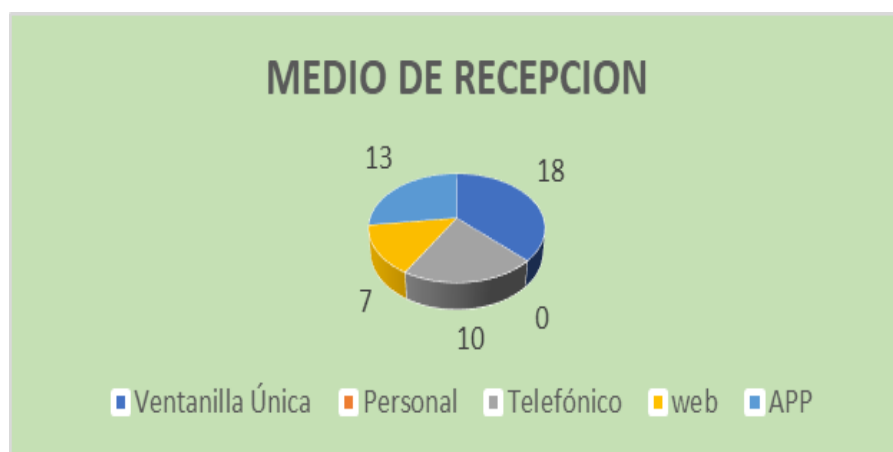
Septiembre 01 a Octubre 31 de 2020

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA**

**TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 48**

**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>		
<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	18	38%
Personal	0	0%
Telefónico	10	21%
web	7	15%
APP	13	27%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>



### TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	28	58%
Quejas	9	19%
Reclamos	11	23%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>



### AREA OBJETO DE LAS PQRSDF

#### AREA OBJETO DE LA SOLICITUD

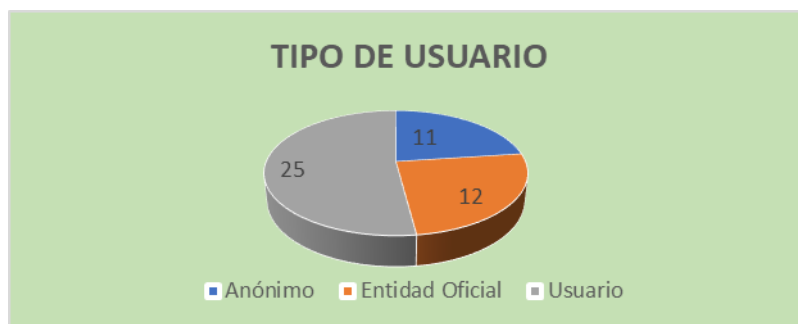
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	8	17%
Conductores	6	13%
Vehiculos	0	0%
Recaudo	7	15%
Taquilleros	3	6%
CAE	2	4%
Puntos de Venta	2	4%
Consulta Saldo de Tarjeta	5	10%
Infraestructura	0	0%
Otros	15	31%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>



## TIPO DE USUARIO

### PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	11	23%
Entidad Oficial	12	25%
Usuario	25	52%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	48	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>



### **OBSERVACIONES:**

Las PQRSDf del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLINEA han sido contestadas 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.

Así mismo, de conformidad con los requerimientos registrado a través de los diferentes canales de atención, durante el presente período no se recibieron solicitudes de acceso a la información pública y se recibieron 48 PQRSDf.

### **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.

Atentamente,



**OLGA LUCIA GAITAN PARRA**

Profesional Universitario Quejas y Reclamos