

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 septiembre al 31 de octubre de 2021

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

**TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 79**

**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          | 23              | 29%               |
| Personal                  | 0               | 0%                |
| Telefónico                | 15              | 19%               |
| Web                       | 19              | 24%               |
| APP                       | 22              | 28%               |
| <b>TOTAL</b>              | <b>79</b>       | <b>100%</b>       |



### TIPO DE PQRSDF

| TIPO DE PQRSDF |           |             |
|----------------|-----------|-------------|
| TIPO PQRS      | CANTIDAD  | PORCENTAJE  |
| Peticiones     | 40        | 51%         |
| Quejas         | 24        | 30%         |
| Reclamos       | 15        | 19%         |
| Sugerencias    | 0         | 0%          |
| Denuncias      | 0         | 0%          |
| Felicitaciones | 0         | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>79</b> | <b>100%</b> |



### AREA OBJETO DE LAS PQRSDF

#### AREA OBJETO DE LA SOLICITUD

| TEMA                      | CANTIDAD  | PORCENTAJE  |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Rutas                     | 15        | 19%         |
| Conductores               | 9         | 11%         |
| Vehículos                 | 0         | 0%          |
| Recaudo                   | 11        | 14%         |
| Taquilleros               | 7         | 9%          |
| CAE                       | 0         | 0%          |
| Puntos de Venta           | 9         | 11%         |
| Consulta de Saldo Tarjeta | 15        | 19%         |
| Infraestructura           | 0         | 0%          |
| Varios                    | 13        | 16%         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>79</b> | <b>100%</b> |



## TIPO DE USUARIO

### PQRS POR TIPO DE USUARIO

| TIPO DE USUARIO   | CANTIDAD  | PORCENTAJE  |
|-------------------|-----------|-------------|
| Anónimo           | 29        | 37%         |
| Entidad o Empresa | 18        | 23%         |
| Usuario           | 32        | 41%         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>79</b> | <b>100%</b> |



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

| OPORTUNIDAD   | CANTIDAD  | PORCENTAJE  |
|---------------|-----------|-------------|
| A tiempo      | 79        | 100%        |
| Retrasadas    | 0         | 0%          |
| Sin respuesta | 0         | 0%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>79</b> | <b>100%</b> |



Las PQRSDF del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLINEA 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 7 PQRSDF, las cuales fueron remitidas dentro del término legal a los concesionarios de operación de la siguiente manera:

| <b>OPERADOR</b>  | <b>CANTIDAD</b> |
|--|-----------------|
| <b>OPERADORES DE METROCINCO</b><br>Incumplimiento de paradas (4)<br>Imprudencia al conducir (3)<br>Maltrato al usuario (2) | 9               |
| <b>TOTAL</b>   | <b>9</b>        |

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 | 11        |
| Consulta de Saldo       | 10        |
| Bloqueo de Tarjeta      | 5         |
| Puntos de Venta         | 9         |
| Taquilleros             | 7         |
| CAE                     | 0         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>42</b> |

### SOLICITUDES DE INFORMACION

Durante el período comprendido del 1 de septiembre al 31 de octubre de 2021, se recibieron cuatro (4) 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 DE RESPUESTA |
|------------|----------|----------------------------------|--|--------------------|--------------------|
| 13/09/2021 | 1783     | Ministerio De Trabajo            | Solicitud Información Claudia Olaya                          | Correo electrónico | 4/10/2021          |
| 22/09/2021 | 1846     | Edilma Silva Plata               | Solicitud Información Vehículo Placas Taw_186 Accidente 2018 | 1332               | 5/10/2021          |
| 12/10/2021 | 2025     | Transporte Inteligente S.A. TISA | Solicitud retiro de equipos                                  | 1427               | 21/12/2021         |
| 26/10/2021 | 2152     | Fiscalía General De La Nación    | Solicitud De Información Queja Mario Andrés Pinzón           | 1458               | 28/10/2021         |

## **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.

Atentamente,



**OLGA LUCIA GAITAN PARRA**  
Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano