

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

Oficina Asesora Jurídica

Noviembre 01 a Diciembre 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

| MEDIO DE RECEPCIÓN | | |
|---------------------------|-----------------|-------------------|
| MEDIO DE RECEPCIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Ventanilla Única | 17 | 35% |
| Personal | 0 | 0% |
| Telefónico | 10 | 21% |
| web | 10 | 21% |
| APP | 11 | 23% |
| TOTAL | 48 | 100% |



TIPO DE PQRSDF

| TIPO DE PQRSDF | | |
|----------------|-----------|-------------|
| TIPO PQRS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Peticiones | 27 | 56% |
| Quejas | 13 | 27% |
| Reclamos | 8 | 17% |
| Sugerencias | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% |
| TOTAL | 48 | 100% |



AREA OBJETO DE LAS PQRSDF

| AREA OBJETO DE LA SOLICITUD | | |
|-----------------------------|-----------|-------------|
| AREA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Rutas | 3 | 6% |
| Conductores | 4 | 8% |
| Vehiculos | 0 | 0% |
| Recaudo | 1 | 2% |
| Taquilleros | 0 | 0% |
| CAE | 1 | 2% |
| Puntos de Venta | 5 | 10% |
| Consulta Saldo de Tarjeta | 5 | 10% |
| Infraestructura | 0 | 0% |
| Otros | 29 | 60% |
| TOTAL | 48 | 100% |



TIPO DE USUARIO

PQRS POR TIPO DE USUARIO

| TIPO DE USUARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------|-----------|-------------|
| Anónimo | 20 | 42% |
| Entidad Oficial | 11 | 23% |
| Usuario | 17 | 35% |
| TOTAL | 48 | 100% |



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

| OPORTUNIDAD | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------|-----------|-------------|
| A tiempo | 48 | 100% |
| Retrasadas | 0 | 0% |
| Sin respuesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 48 | 100% |



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.
- 3) Continuar con el fortalecimiento en la capacitación a los operadores de los Concesionarios de Operación METROCINCO PLUS y MOVILIZAMOS S.A.

Atentamente,



OLGA LUCIA GAITAN PARRA

Profesional Universitario Quejas y Reclamos