

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

Oficina Asesora Jurídica

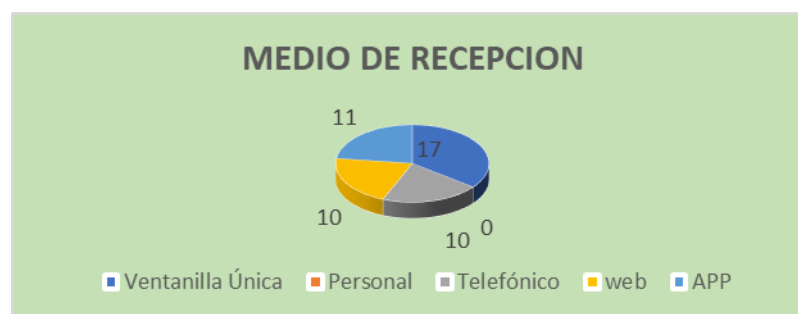
Noviembre 01 a Diciembre 31 de 2020

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%

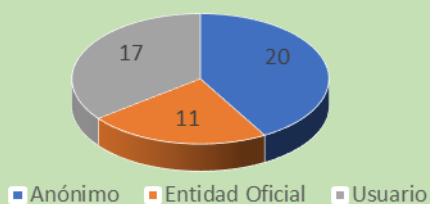


TIPO DE USUARIO

PQRS POR TIPO DE USUARIO

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

TIPO DE USUARIO



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



OBSERVACIONES:

Las PQRSDf del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLÍNEA 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 METROLÍNEA, 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