

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 noviembre al 31 de diciembre de 2021

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

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 47

MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS

MEDIO DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	16	34%
Personal	0	0%
Telefónico	7	15%
Web	12	26%
APP	12	26%
TOTAL	47	100%



TIPO DE PQRSDF

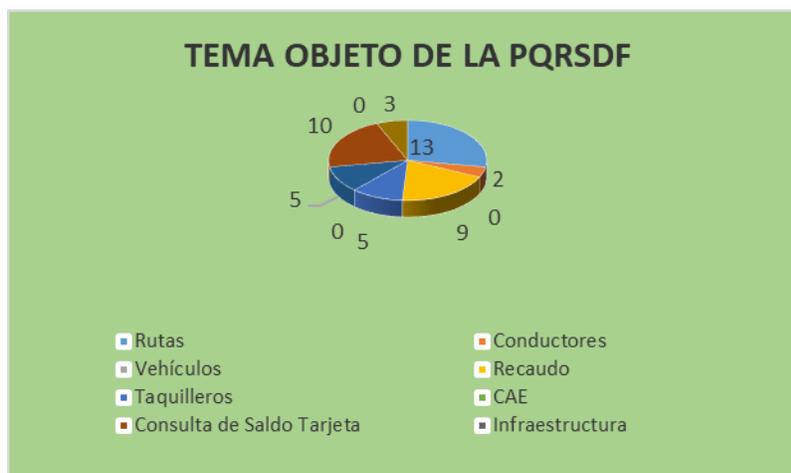
TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	23	49%
Quejas	15	32%
Reclamos	9	19%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	47	100%



AREA OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA OBJETO DE LA SOLICITUD

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	13	28%
Conductores	2	4%
Vehículos	0	0%
Recaudo	9	19%
Taquilleros	5	11%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	5	11%
Consulta de Saldo Tarjeta	10	21%
Infraestructura	0	0%
Varios	3	6%
TOTAL	47	100%



TIPO DE USUARIO

PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	23	49%
Entidad o Empresa	8	17%
Usuario	16	34%
TOTAL	47	100%



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	47	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	47	100%



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 2 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 (2)	2
TOTAL	9

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	9
Consulta de Saldo	10
Bloqueo de Tarjeta	0
Puntos de Venta	5
Taquilleros	5
CAE	0
TOTAL	29

SOLICITUDES DE INFORMACION

Durante el período comprendido del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021, no se recibieron solicitudes de información.

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