

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 2022

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

**TOTAL SOLICITUDES RADICADAS: 42**

**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	9	21,4%
Personal	3	7,1%
Telefónico	4	9,5%
Web	23	54,8%
APP	3	7,1%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>



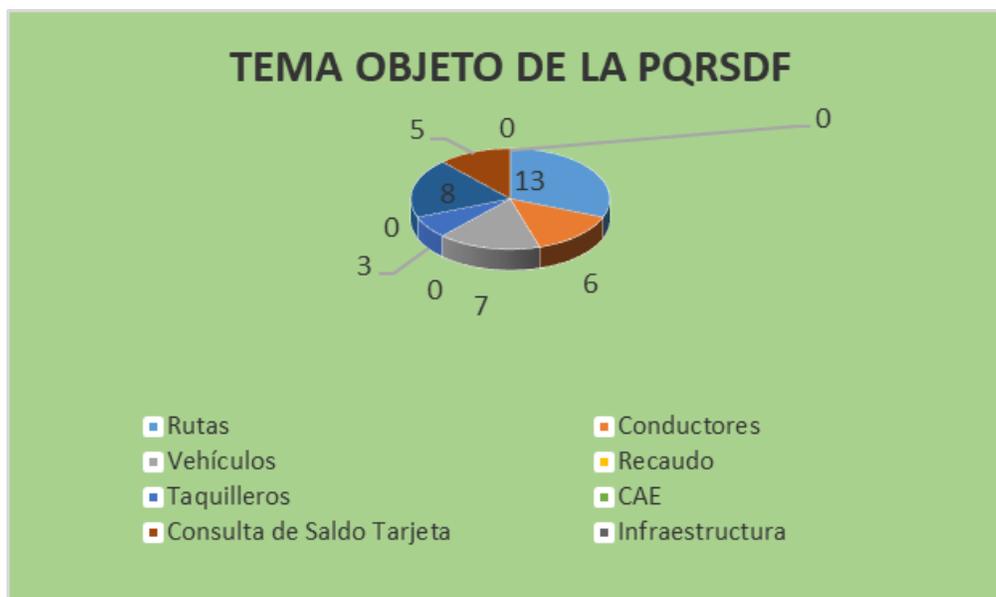
### TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF		
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	16	38,1%
Quejas	20	47,6%
Reclamos	6	14,3%
Sugerencias	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>



## AREA OBJETO DE LAS PQRSDF

AREA OBJETO DE LA SOLICITUD		
TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	13	31,0%
Conductores	6	14,3%
Vehículos	7	16,7%
Recaudo	0	0,0%
Taquilleros	3	7,1%
CAE	0	0,0%
Puntos de Venta	8	19,0%
Consulta de Saldo Tarjeta	5	11,9%
Infraestructura	0	0,0%
Varios	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>



## TIPO DE USUARIO

### PQRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	28	66,7%
Entidad o Empresa	5	11,9%
Usuario	9	21,4%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	42	100,0%
Retrasadas	0	0,0%
Sin respuesta	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>



Las PQRSDf del Sistema Integrado de Transporte Masivo METROLINEA S.A. han sido atendidas en los términos de la Ley 1755 de 2015.

**PQRSDf REMITIDAS AL CONCESIONARIO DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A. Y AL CONTRATISTA DE RECAUDO Y TECNOLOGIA UTRYT**

Frente al tema de conductores se recibieron 13 PQRSDf, las cuales fueron remitidas dentro del término legal al concesionario de operación de la siguiente manera:

OPERADOR	CANTIDAD
<b>OPERADORES DE METROCINCO</b> Imprudencia al conducir (1)	1
<b>CONDUCTORES TPC</b> Imprudencia de Conductor (5)	5
<b>VEHICULOS TPC</b> Estado de los vehículos (7)	7
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

En relación con las PQRSDf registradas relacionadas con el Contratista de Recaudo y Tecnología UTRYT, fueron remitidas las siguientes:

SUBTEMA	CANTIDAD
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	0
Consulta de Saldo	5
Bloqueo de Tarjeta	0
Puntos de Venta	8
Taquilleros	3
CAE	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

## SOLICITUDES DE INFORMACION

Durante el período comprendido del 1 de septiembre al 31 de octubre de 2022, se recibió una solicitud de información.

Fecha	Radicado No.	Remitente	Asunto	Tipo	Radicado Respuesta	Fecha de Respuesta
23/11/2022	2716	Policía Nacional	Solicitud de información del señor Franklin Gelvez Rodriguez	Solicitud de Información	Correo electrónico	1/12/2022

## 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) Continuar con la aplicación del protocolo de atención a los usuarios por parte del personal de la entidad especialmente los contratistas de operaciones que se encuentran en campo, oficina de atención al usuario y ventanilla única.
- 2) Coordinar con la oficina de prensa y comunicaciones difusión en las redes sociales sobre los medios de recepción de las PQRSDF en aras de fortalecer la comunicación entre usuarios y la entidad.
- 3) 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.
- 4) Continuar con el fortalecimiento en la capacitación a los operadores del Sistema Integrado Concesionario de Operación METROCINCO PLUS.
- 5) Continuar con el fortalecimiento en la capacitación al personal del Contratista de Recaudo y Tecnología UTRYT.
- 6) Capacitar a los conductores de TPC para brinden una mejor atención y servicio a los usuarios de METROLÍNEA.
- 7) Coordinar con la oficina de prensa y comunicaciones y la Dirección de Operaciones la actualización inmediata en la página web de los ajustes o modificaciones de la prestación del servicio de transporte.
- 8) Continuar con el fortalecimiento en la capacitación al personal del Contratista de Recaudo y Tecnología UTRYT.

Atentamente,



**OLGA LUCIA GAITAN PARRA**

Profesional Universitario I Servicio al Ciudadano