

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

SECRETARIA GENERAL  
Área Funcional SERVICIO AL CIUDADANO

Enero 1 a Febrero 28 de 2021

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES,  
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN  
PUBLICA**

**TOTAL, PQRSDF RADICADAS: 45**

**MEDIOS DE RECEPCION UTILIZADOS POR LOS USUARIOS**

<b>PQRSDF POR MEDIO RECEPCIÓN</b>		
<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ventanilla Única	14	31%
Personal	0	0%
Telefónico	14	31%
Web	7	16%
APP	10	22%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



### TIPO DE PQRSDF

#### TIPO DE PQRSDF

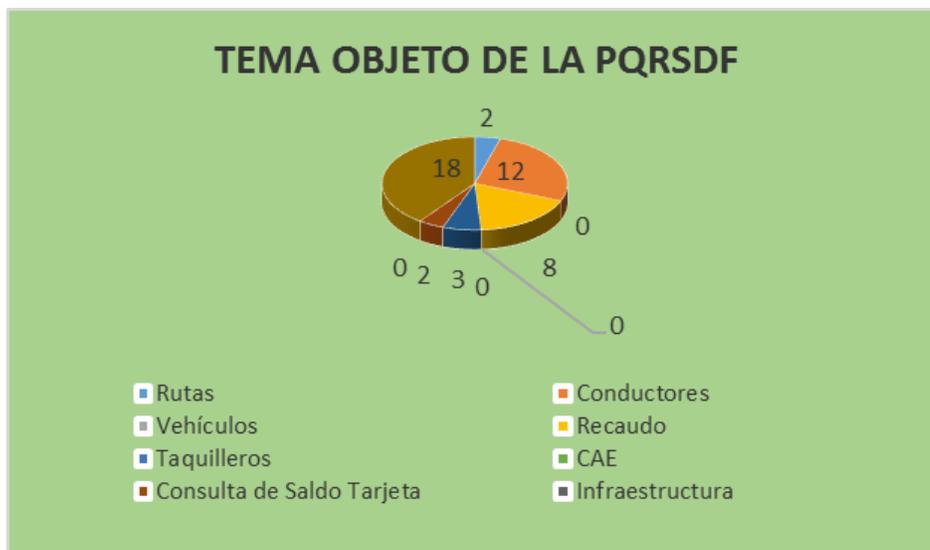
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	21	47%
Quejas	14	31%
Reclamos	10	22%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



## TEMAS OBJETO DE LAS PQRSDF

### TEMA OBJETO DE LA PQRSDF

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Rutas	2	4%
Conductores	12	27%
Vehículos	0	0%
Recaudo	8	18%
Taquilleros	0	0%
CAE	0	0%
Puntos de Venta	3	7%
Consulta de Saldo Tarjeta	2	4%
Infraestructura	0	0%
Varios	18	40%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



## TIPO DE USUARIO

### PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Anónimo	20	44%
Entidad o Empresa	8	18%
Usuario	17	38%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	45	100%
Retrasadas	0	0%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



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.

**PQRSDf REMITIDAS A LOS CONCESIONARIOS DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A. Y MOVILIZAMOS S.A. Y AL CONCESIONARIO DE CONTROL Y RECAUDO TRANSPORTE INTELIGENTE TISA S.A.**

Frente al tema de conductores se recibieron 12 PQRSDf, y 8 de ellas fueron remitidas dentro del término legal a los concesionarios de operación de la siguiente manera:

<b>OPERADOR</b>	<b>CANTIDAD</b>
GENERAL Imprudencia al Conducir (2) Evasión (1) No permiten el ingreso al vehículo al estar parqueado (1)	4
OPERADORES DE METROCINCO Incumplimiento Paradas (3) Imprudencia al Conducir (2))	5
OPERADORES DE MOVILIZAMOS Imprudencia al Conducir (3)	3
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

En relación con las PQRSDF registradas sobre el concesionario de control y recaudo Transporte Inteligente TISA S.A., fueron remitidas las siguientes:

<b>SUBTEMA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Evasión	0
Recaudo – Cobros Dobles	8
Consulta de Saldo	2
Bloqueo de Tarjeta	0
Personalización de Tarjeta	0
Puntos de Venta	3
Taquilleros	0
CAE	0
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido del 1 de enero al 28 de febrero 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 de respuesta	Fecha de respuesta
09/02/2021	188	Concejo De Bucaramanga	Solicitud Puntos Recarga Rutas, Mantenimiento	208	11/02/2021
15/02/2021	216	Personería De Bucaramanga	Indagación Preliminar 1148-2021solicitud De Información	278	24/02/2021
22/02/2021	272	Fiscalía 09 Especializada	Solicitud Información Angela Maria Farah Y Juan Pablo Ruiz Y Derecho De Petición Asinco	264	22/02/2021
23/02/2021	281	Megabus	Solicitud Informe Si Han Tenido Convenio Con la Policía Nacional	283	24/02/2021

### 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 de los Concesionarios de Operación METROCINCO PLUS y MOVILIZAMOS S.A.

Atentamente,



**OLGA LUCIA GAITAN PARRA**

Profesional Universitario Servicio al Ciudadano