

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**METROLINEA S.A.**

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL A  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES PQRSDF**

**ENERO A JUNIO DE 2025**

Bucaramanga, Julio de 2025

## **Contenido**

1	PRESENTACIÓN.....	3
2.	MARCO NORMATIVO .....	3
3.	OBJETIVO.....	4
4.	ALCANCE DEL INFORME .....	4
5.	MEDIOS DE RECEPCIÓN.....	4
6.	MODALIDADES DE SOLICITUD Y TERMINOS DE RESPUESTA -----	6
7.	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	6
7.1	MEDIOS DE RECEPCIÓN .....	6
8.	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGRENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES "PQRSDF" .....	11
8.1	PQRSDF RECIBIDAS.....	11
9.	PQRSDF REMITIDAS A LOS CONCESIONARIOS DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A., TRANSPORTE CONVENCIONAL Y AL CONTRATISTA DE RECAUDO Y TECNOLOGIA. ....	14
10.	CONCLUSION.....	15
11.	RECOMENDACIONES.....	16

## 1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento de la obligación legal establecida en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que dispone: "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe trimestral sobre el particular".

Por otra parte, el Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan disposiciones. "Las oficinas de control interno o quien haga sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i) de la Ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoria interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento..."

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF" presentadas ante la Entidad durante el periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2025, discriminadas por modalidad de recepción, tipo de solicitud, medios de recepción, temas origen de PQRSDF, oportunidad de respuesta y tipo de usuario.

Para el presente seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tomó como fuente de información los datos suministrados por la Oficina de Gestión Atención al Usuario de Metrolinea S.A en referencia a las solicitudes de PQRSDF allegadas en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

## 2. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia - Art. 23** "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- **Ley 1474 de 2011 Artículo 76** "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".
- **Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.

- **Ley 1712 del 06 de Marzo de 2014** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto 103 del 20 de Enero de 2015** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
- **Decreto 124 del 26 de Enero de 2.016** "Por medio del cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- **Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones** Código 30-33.02.P8 (Versión 08 del 27/04/2020).

### **3. OBJETIVOS**

- Confirmar que la entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones que los ciudadanos formulen en cumplimiento de la misión de la entidad.
- Verificar que en la página Web de la entidad exista un link de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- Comprobar la oportunidad en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas.
- Determinar el grado de cumplimiento de la entidad respecto a los estándares para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

### **4. ALCANCE DEL INFORME**

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, recibidas en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

### **5. MEDIOS DE RECEPCIÓN**

**Ventanilla Única:** Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de manera escrita en nuestra sede administrativa ubicada en la Autopista Floridablanca No. 86-30 Barrio Diamante II, presentando el documento físico con sus respectivos soportes, el cual será radicado por el auxiliar de ventanilla única en el módulo de correspondencia del software NEOGESTION.

**Página Web:** Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de nuestra página web [www.metrolinea.gov.co](http://www.metrolinea.gov.co) link PQRSDF seleccionando las categorías habilitadas para el respectivo registro.

**Personal:** Las personas naturales o jurídicas pueden ir personalmente a la Oficina de Atención al Usuario, y serán atendidas por el personal de apoyo, a quienes le suministrarán la información requerida para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones, y ellos diligenciarán el formulario habilitado para la Atención al Usuario.

**APP:** Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de la APP METROLINEA link <https://metrolinea.gov.co/v3.0/pqrsdf> PQRSDF seleccionando las categorías habilitadas para el respectivo registro.

**Chat en Línea:** Las personas naturales o jurídicas pueden solicitar asesoría en línea, a través de nuestra página web [www.metrolinea.gov.co](http://www.metrolinea.gov.co), parte inferior derecha de la pantalla, para que se les informe sobre las novedades que se presentan y que afectan la prestación del servicio de transporte.

## 6. MODALIDADES DE SOLICITUD Y TERMINOS DE RESPUESTA

Con base a la Ley 2207 de 2022 del 17 de mayo "Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020" el cual deroga los artículos 5 y 6 del decreto legislativo 491 de 2020. Estas derogatorias implican la normalización de los tiempos de respuesta de los derechos de petición e información, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015. En ese sentido, los términos de respuesta quedaron así:

Recuerde que los términos generales para responder una petición están previstos en el **Artículo 14** del CPACA (modificado Ley 1755 de 2015) de la siguiente manera:

Tipo de petición	Término para resolver	Fundamento
Petición General	15 días hábiles	Art 14 Ley 1755 de 2015 CPACA
Petición de Documentos	10 días hábiles	Numeral 1, Art 14 Ley 1755 de 2015 CPACA
Petición de Consultas en temas a su cargo	30 días hábiles	Numeral 2, Art 14 Ley 1755 de 2015 CPACA



Cumpla los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a la petición.

Recuerde que existen normas especiales que establecen términos diferentes para contestar la petición.

Tipo de petición	Término para resolver	Fundamento
Solicitud de información presentada por congresistas, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.	5 días hábiles	Art. 28 Ley 5 de 1992
Solicitud de documentación de las Cámaras legislativas o sus Comisiones.	10 días hábiles	Art. 260 Ley 5 de 1992
Presentadas por entidades públicas	10 días hábiles	Art. 30 Ley 1755 de 2015 CPACA
Materia pensional (solicitud de reconocimiento de pensión)	4 meses	Art. 19 Decreto 656 de 1994 SU-975 de 2003
Pago efectivo de la pensión (inclusión en nómina)	6 meses	Art. 4 Ley 700 de 2001 SU-975 de 2003

Frente a las peticiones de los periodistas la ley no establece un término menor al de la regla general para responder sus solicitudes. Sin embargo, la entidad tiene el deber de tramitar de manera preferente esta petición (art. 20 CPACA)

## **7. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO**

### **7.1 MEDIOS DE RECEPCIÓN**

#### **7.1.1 PERSONAL**

- El artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 dispone: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."*
- El numeral 5, del artículo 3, del Decreto 371 de 2010 señala como deber de las entidades distritales el de garantizar: *"La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad."*
- El numeral 9, artículo 7, de la Ley 1437 de 2011 señala como deber de las autoridades en la atención al público: *"Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público."*
- El numeral 6, artículo 5, de la Ley 1437 de 2011 consagra como derecho de las personas ante las autoridades: *"Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en"*

*situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política."*

- El numeral 2, artículo 7, de la Ley 1437 de 2011 dispone como deber de las autoridades en la atención al público: *"Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio."*

Se verifico que existe un espacio dispuesto y específico para atender al público denominado "Ventanilla Unica", donde se atiende de forma personal a los usuarios que deseen radicar las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en el horario de 7:30 a.m. a 12M y de 1:30 a 5:00 p.m. de lunes a viernes en la sede administrativa de Metrolínea S.A Provenza Occidental.

Adicionalmente la entidad cuenta con una persona encargada de la Atención al Usuario y recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el horario de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua de lunes a viernes atendiendo la línea telefónica 607-6929822.

### **7.1.2 Página Web**

El inciso 2, del artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 dispone: *"En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios."*

Se verifico que la página web de Metrolínea S.A. cuenta con un espacio visible el cual contiene el link <https://metrolínea.gov.co/v3.0/pqrsdf> denominado PQRSDF para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado el cual le permite a la ciudadanía radicar sus peticiones, quejas, reclamos, Solicitudes y Denuncias de forma ágil y oportuna; adicionalmente se puede realizar la búsqueda de la trazabilidad de las mismas ingresando el número del radicado, como se evidencia a continuación:

- El numeral 1, del artículo 5, de la Ley 1437 de 2011 consagra como derecho de las personas ante las autoridades: *"1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto."*
- El numeral 6, del artículo 7, de la ley 1437 de 2011 dispone como deber de la entidad en la atención al público: *"6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código."*

Para dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1437 se observó que en la Página Web de la entidad se dispone de un link denominado **"Información de los espacios físicos destinados para la atención al ciudadano"** <https://metrolínea.gov.co/v3.0/atencion-al-usuario/informacion-de-los-espacios-fisicos-destinados-para-la-atencion-del-ciudadano> donde encontramos información relacionada con los medios de comunicación dispuestos y los canales de atención al público (correo electrónico, teléfonos, dirección y horarios de atención).

metrolínea.gov.co/v3.0/atencion-al-usuario/informacion-de-los-espacios-fisicos-destinados-para-la-atencion-del-ciudadano

- Puntos de recarga
- Contáctenos
- Información de los espacios físicos destinados para la atención del ciudadano
- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- CLOBIBGA - Contrato de condiciones generales de uso
- CLOBIBGA - Formato autorización para menores de edad
- Accesibilidad
- Preguntas frecuentes
- Glosario
- PQRSDF
- Encuestas de satisfacción
- Objetos perdidos
- Solicitud carta laboral
- Manual de Usuario

## Información de los espacios físicos destinados para la atención del ciudadano

**POR ESCRITO Y DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA:**

**Sede Administrativa**  
Autopista a Floridablanca No. 86-30 Barrio Diamante II  
Estación de Transferencia de Provenza

**Horario de Atención:**  
Lunes a Viernes  
7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

**PERSONAL:**

**OFICINA DE ATENCION AL USUARIO**

Túnel Estación de Provenza Occidental

**Horario de Atención:**  
Lunes a Viernes  
7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

**TELÉFONICO:**

Centro de Contacto No. (+57) (607) 6929822  
Call Box o teléfonos azules ubicados en las diferentes estaciones.

**Horario de Atención:**  
Lunes a Viernes  
7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.



### **7.1.3 Ventanilla Única**

Metrolínea S.A. tiene establecida de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia donde se gestionan de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que este procedimiento contribuya al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación e integración a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos. Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley.

Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, es por ello que la entidad cuenta con el procedimiento para la Correspondencia Enviada y Recibida Código 150-19.04.3.P2 cuyo objetivo es "Establecer el procedimiento de recepción, distribución y envío de las comunicaciones oficiales y la correspondencia de Metrolínea S.A."

Se verifico que el Auxiliar de Ventanilla Única recepciona, radica y distribuye la documentación y la formaliza en el Formato de Comunicaciones Oficiales Recibidas 150-20.01.2.F0, lo cual evidencia la entrega de los documentos a los funcionarios. En este mismo formato se radican las PQRSDF evidenciando el inicio del trámite con la entrega física a la Profesional Universitario responsable del trámite de Quejas y Reclamos quien direcciona por el módulo de Neogestión según los temas a cada dependencia. Referente a la correspondencia externa se radica en el software de Neogestion y se controla mediante el formato "Entrega de Correspondencia Externa 150-20.01.4.FO".

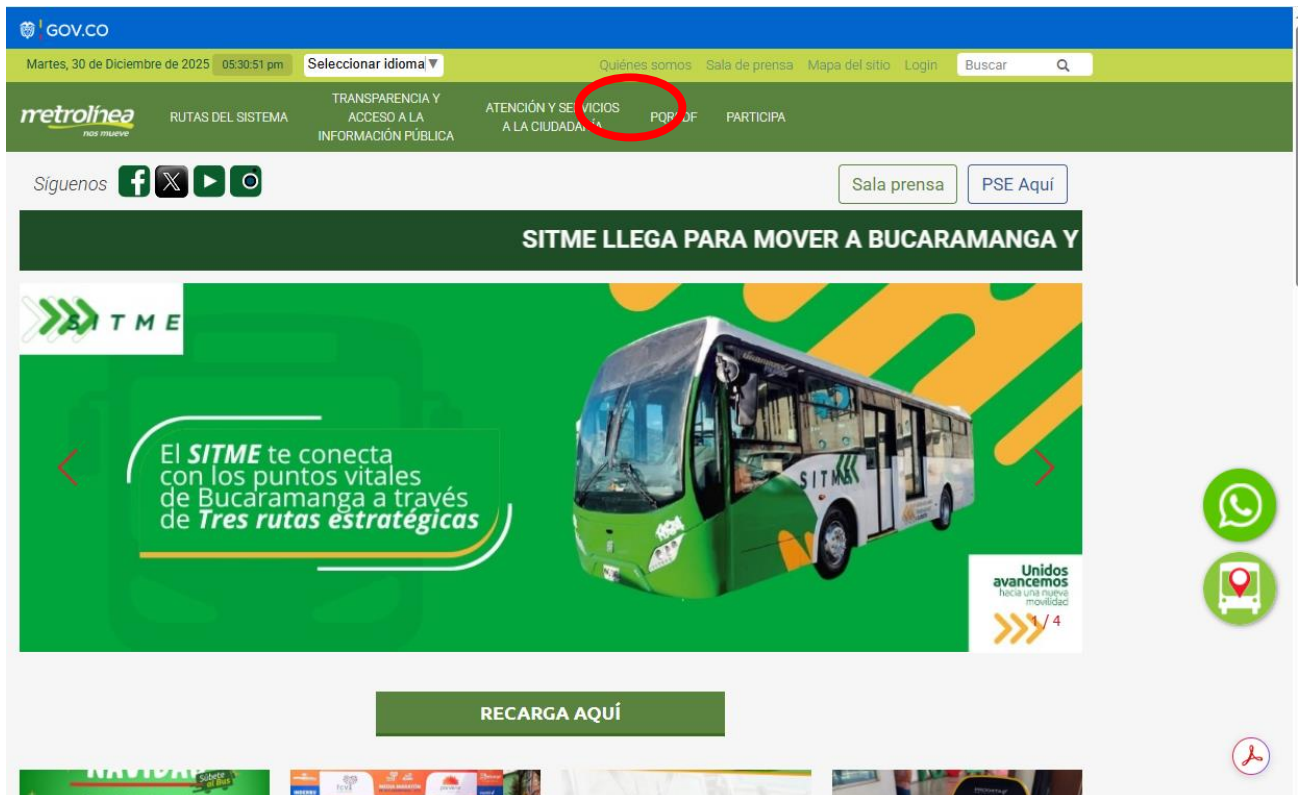
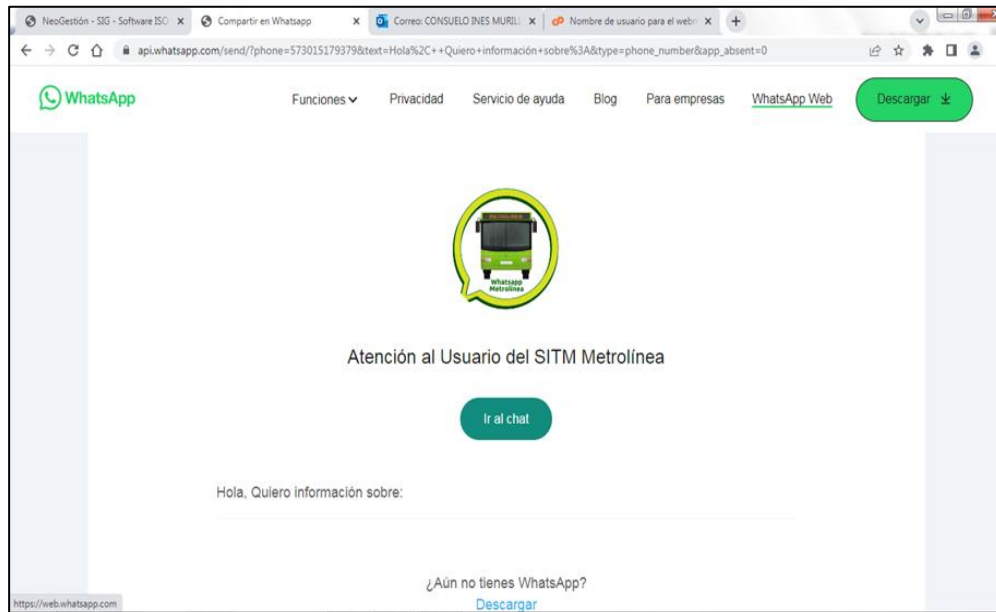
### **7.1.4 Teléfono**

Los usuarios se pueden comunicar a través de la línea telefónica 607-6929822 y de los call box teléfonos azules instalados en cada una las estaciones del sistema, el personal de apoyo para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones quienes diligenciaran el formulario habilitado por el Sistema de Atención al Usuario.

**7.1.5 APP:** Las personas naturales o jurídicas pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de la APP METROLÍNEA link <https://metrolinea.gov.co/v3.0/pqrsdf> PQRSDF seleccionando las categorías habilitadas para el respectivo registro.

**7.1.6 Chat en Línea:** Las personas naturales o jurídicas pueden solicitar asesoría en línea, a través de nuestra página web [www.metrolinea.gov.co](http://www.metrolinea.gov.co), parte inferior derecha de la pantalla, para que se les informe sobre las novedades que se presentan y que afectan la prestación del servicio de transporte mediante WhatsApp 3015179379.

Link:[https://api.whatsapp.com/send/?phone=573015179379&text=Hola%2C++Quiero+informaci%C3%B3n+sobre%3A&type=phone\\_number&app\\_absent=0](https://api.whatsapp.com/send/?phone=573015179379&text=Hola%2C++Quiero+informaci%C3%B3n+sobre%3A&type=phone_number&app_absent=0)



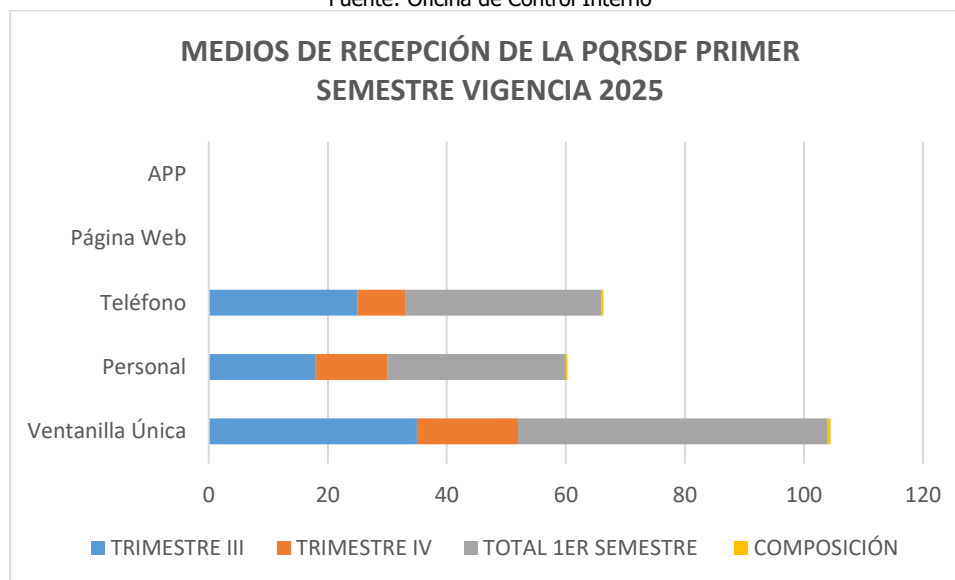
## 8. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGRENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES "PQRSDF"

### 8.1 PQRSDF RECIBIDAS

**8.1.1 Medios de Recepción:** Metrolínea S.A. garantiza la recepción de los derechos de petición, solicitudes, acceso a trámites y demás, a través de sus diferentes canales de atención. Para tal fin dispone de los siguientes canales de comunicación con el fin de asegurar que la ciudadanía presente sus PQRSDF.

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSDF PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025				
MEDIO DE RECEPCIÓN	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL 1ER SEMESTRE	COMPOSICIÓN
Ventanilla Única	35	17	52	45%
Personal	18	12	30	26%
Teléfono	25	8	33	29%
Página Web	0	0	0	0%
APP	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>37</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Control Interno



Al analizar el anterior cuadro, se observa una disminución de las PQRSDF en el Primer Semestre, al pasar de 78 en el primer trimestre a 37 en el segundo trimestre, evidenciándose que debido a la disminución de buses del Sistema de Transporte Masivo no ha habido quejas al respecto, los temas más consultados fueron por imprudencia al conducir, incumplimiento en las paradas y falta de rutas en el sistema. Teniendo en cuenta la información suministrada por la profesional de servicio al ciudadano el canal de recepción más utilizado por los usuarios durante el primer semestre representa el 45% de las solicitudes realizadas a través de la ventanilla

única en la cual se dispone de personal donde los usuarios pueden diligenciar un formulario registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos. El segundo medio que evidencia mayor utilización son las solicitudes personales con un porcentaje del 26% y en tercer lugar es la vía telefónica con un porcentaje del 29%.

**8.1.2 Tipos de Solicitudes:** Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025 fueron recibidas y radicadas en Metrolínea S.A. un total de 115 PQRSDF distribuidas así:

<b>TIPOS DE SOLICITUDES PQRSDF PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025</b>			
<b>TIPO PQRS</b>	<b>TRIMESTRE I</b>	<b>TRIMESTRE II</b>	<b>TOTAL 1ER SEMESTRE</b>
<b>Peticiones</b>	35	14	49
<b>Quejas</b>	17	8	25
<b>Reclamos</b>	22	11	33
<b>Sugerencias</b>	0	0	0
<b>Denuncias</b>	0	0	0
<b>Felicitaciones</b>	4	4	8
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>37</b>	<b>115</b>

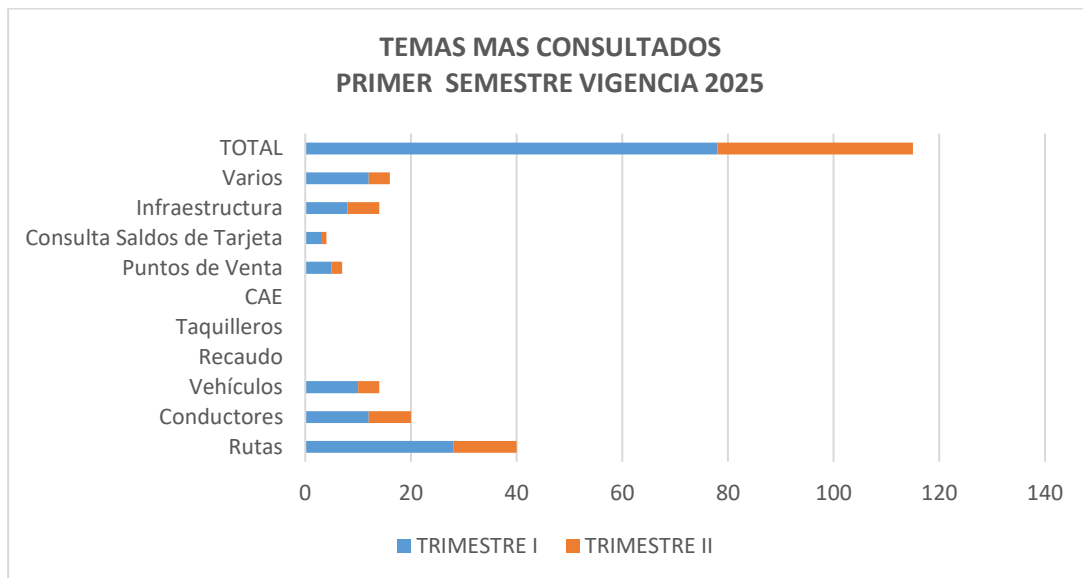
Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF.

Podemos observar en la tabla que los tipos de solicitudes más utilizados por los usuarios fueron las peticiones con un total de 49, en segundo lugar, se encuentran las quejas con un total de 25 y en tercera línea los reclamos con 33. Las quejas más recurrentes de los usuarios son por el mal estado y suciedad de los buses, imprudencia de los conductores, incumplimiento en las paradas, maltrato a los usuarios y frecuencia en las rutas.

**8.1.3 Temas:** Los argumentos objeto de las PQRSDF fueron los siguientes:

<b>TEMAS MAS CONSULTADOS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025</b>			
<b>AREA</b>	<b>TRIMESTRE I</b>	<b>TRIMESTRE II</b>	<b>TOTAL 1ER SEMESTRE</b>
<b>Rutas</b>	28	12	40
<b>Conductores</b>	12	8	20
<b>Vehículos</b>	10	4	14
<b>Recaudo</b>	0	0	0
<b>Taquilleros</b>	0	0	0
<b>CAE</b>	0	0	0
<b>Puntos de Venta</b>	5	2	7
<b>Consulta Saldo de Tarjeta</b>	3	1	4
<b>Infraestructura</b>	8	6	14
<b>Varios</b>	12	4	16
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>37</b>	<b>115</b>

Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF.



Se evidencio que los temas más consultados fueron:

**PETICIONES:**

- ✓ Consultas de saldos de las tarjetas.
- ✓ Consulta ubicación de los puntos de recarga.
- ✓ Servicio de los Conductores.
- ✓ Rutas (Integraciones – demora en las frecuencias).
- ✓ Estado de los vehículos

**QUEJAS:**

- ✓ Mal estado de los buses
- ✓ Suciedad de los buses
- ✓ Imprudencia al conducir
- ✓ Incumplimiento en las paradas
- ✓ Maltrato a los usuarios
- ✓ Atención en las taquillas
- ✓ Horario de Prestación del Servicio

**RECLAMOS:**

- ✓ Rutas (Integraciones – demora en las frecuencias).
- ✓ Bloqueos de tarjetas

#### 8.1.4 Oportunidad de Respuesta

<b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025</b>				
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>TRIMESTRE I</b>	<b>TRIMESTRE II</b>	<b>TOTAL 1ER SEMESTRE</b>	<b>COMPOSICIÓN</b>
<b>A tiempo</b>	72	33	105	91%
<b>Retrasadas</b>	0	0	0	0%
<b>Abiertas</b>	6	4	10	9%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>37</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF.

De conformidad con lo revisado con el profesional Universitario de servicio al ciudadano y el reporte que se genera por parte de este, se realizó el respectivo seguimiento de las 115 peticiones interpuestas por la ciudadanía para el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2025 ante Metrolínea S.A., de las cuales 105 solicitudes, fueron respondidas en los términos establecidos en la Ley 1765 del 30 de junio de 2015 y 10 solicitudes quedaron abiertas para responder durante el mes de julio de 2025 de acuerdo a los términos establecidos, a la fecha del seguimiento aun estaban dentro de los términos de Ley.

#### 9. PQRSDF REMITIDAS A LOS CONCESIONARIOS DE OPERACIÓN METROCINCO PLUS S.A., TRANSPORTE CONVENCIONAL Y AL CONTRATISTA DE RECAUDO Y TECNOLOGIA.

<b>PQRSDF REMITIDAS A LOS OPERADORES - TPC PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025</b>			
<b>OPERADOR TPC</b>	<b>TRIMESTRE I</b>	<b>TRIMESTRE II</b>	<b>TOTAL 1ER SEMESTRE</b>
<b>Operadores Metrocinco Plus:</b> Imprudencia al Conducir, Incumplimiento en Paradas, Maltrato al Usuario	3	0	<b>3</b>
<b>Operadores del TPC:</b> Imprudencia al Conducir, Maltrato al Usuario	4	8	<b>12</b>
<b>Vehículos Metrocinco Plus:</b> Mal Estado de los Buses	3	2	<b>5</b>
<b>Vehículos del TPC:</b> Mal Estado de los Buses	5	2	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>27</b>
<b>CONTRATISTA RECAUDO Y TECNOLOGIA</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>

Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF.

Referente a los operadores y servicios del TPC se recibieron 27 solicitudes que fueron remitidas dentro del término legal al concesionario de operación y a las empresas de transporte convencional, los temas más frecuentes fueron:

- ✓ Incumplimiento Paradas
- ✓ Imprudencia al Conducir
- ✓ Maltrato al Usuario
- ✓ Mal estado Vehículos
- ✓ Falta de Aseo en los Buses

Por otra parte, de la empresa de recaudo y tecnología se recibieron 8 solicitudes o quejas las cuales fueron remitidas dentro del término legal al contratista con temas relacionados como:

- ✓ Recaudo de Cobros Dobles
- ✓ Consulta de Saldo
- ✓ Bloqueo de Tarjeta
- ✓ Personalización de Tarjeta
- ✓ Puntos de Venta
- ✓ Taquilleros

### **10. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:**

Durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2025, se recibió una (1) solicitud de información, que se encuentran incluidas en el ítem Peticiones del presente informe, y fue atendida dentro del término legal establecido, y se relaciona a continuación:

Fecha	Radicado	Remitente	Asunto	Radicado Respuesta	Fecha de respuesta
7/04/2025	404	Contraloría General del la República	Solicitud de información relacionado dirección y teléfono Dr. Jaime Rodríguez Ballesteros	220	7/05/2025

### **3. CONCLUSIONES**

Metrolínea S.A. responde de manera oportuna y sustancial las PQRSDF, buscando que las respuestas a las peticiones o solicitudes atiendan de fondo lo solicitado, proporcionando información suficiente para que la ciudadanía realice el control y vigilancia a la gestión de la entidad.

La entidad cuenta con canales de comunicación apropiados para la recepción de las PQRSDF, y cuenta con un seguimiento adecuado donde se puede consultar la trazabilidad de las mismas y utilizando los formatos electrónicos que facilitan la presentación por parte de los usuarios y garantiza el seguimiento de los diferentes trámites radicados en la Entidad.

Los inconformismos de los usuarios están basados en falta de puntos de recarga, incumplimiento en las paradas, maltrato a los usuarios, demora en las frecuencias de las rutas,

mal estado y suciedad de los buses, imprudencia de los conductores, cobros dobles, bloqueo de la tarjeta. Es importante un mayor seguimiento a este tipo de peticiones y reclamos en busca de una salida positiva en solucionar estos inconvenientes, implementando mecanismos como planes de acción con acciones correctivas que contribuyan al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

Es relevante reforzar o generar jornadas de capacitación y socialización de las nuevas políticas, ajustes al procedimiento y responsabilidades dentro del proceso de Atención al Ciudadano, máxime que el personal que apoya las actividades en cada área no siempre es personal de planta sino contratista.

#### **4. RECOMENDACIONES**

- 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.
- Teniendo en cuenta que la entidad cuenta con la clasificación de las PQRSDF respecto a las solicitudes o quejas más frecuentes, se sugiere establecer acciones correctivas con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios.
- Continuar implementando acciones de mejora y promover la cultura de autocontrol, estimulando en las oficinas receptoras la habilidad de aplicar controles establecidos y la realización de acciones de verificación en el cumplimiento de los términos de respuesta para evitar la materialización del riesgos de respuesta extemporánea o fuera de los términos de ley. Es necesario que se fortalezca la notificación a los peticionarios en el mismo tiempo que se trasladan las peticiones a otras entidades competentes.
  1. Fortalecer la notificación a los peticionarios en el mismo tiempo que se trasladan las peticiones a otras entidades competentes.
  2. Informar a Secretaria General oportunamente de la persona responsable de del proceso que no den respuesta dentro del término, para que se obre conforme a la norma.
- Se recomienda a la profesional universitaria de ejecutar el control de la PQRSDF de realizar la definición de los grupos de valor, identificándolo, clasificándolos y asociándolos en tres grandes grupos los cuales serían: Grupo 1 - Usuarios en general; Grupo 2 – Empresas de transporte; Grupo 3 – Entidades Públicas y de control; Grupo 4 – Entidades territoriales y Grupo 5 – Entidades Privadas.



- Coordinar con talento humano la capacitación en lenguaje de señas para el personal de atención al usuario y ventanilla única.
- Fortalecer la capacitación a los funcionarios y operadores del Sistema Integrado Concesionario de Operación METROCINCO PLUS y al prestador del servicio de taquillas – EMPLOYEE, con el fin de sensibilizarlos y empoderarlos en el concepto de atención al usuario, en lo relacionado con el tratamiento y gestión de la atención de las PQRSDF, generando mayor pertenencia por parte de los competentes frente a la responsabilidad de gestionarlas y responderlas.
- Se sugiere actualizar el procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, identificando los riesgos del proceso e implementando las acciones de mitigación de los mismos; se evidencia que dicho procedimiento no se actualiza desde el 27 de abril de 2020 y no se están cumpliendo a cabalidad los controles allí estipulados.
- Proceder como corresponda ante las quejas anónimas y denuncias.
- Definir sobre la contratación del hosting y actualización de la página web de la entidad.

Este informe será reenviado a los correos institucionales de cada uno de los responsables y de los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, e igualmente será publicado en la página web de la Metrolínea, y socializado en el próximo Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.



**LIZETH PAOLA MENESES ZAMBRANO**  
Jefe de Control Interno