

OFICINA DE CONTROL INTERNO

METROLINEA S.A.

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

JULIO A DICIEMBRE DE 2024

Bucaramanga Enero 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"	10
8.1	PQRSDF RECIBIDAS.....	10
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.....	15

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 Julio al 31 de Diciembre de 2024, 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 julio y el 31 de diciembre de 2024; 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 julio al 31 de diciembre de 2024, 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 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, 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:

- Todas las peticiones, salvo las que estén reguladas por una norma especial, deben resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción;
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción;
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a una autoridad en relación

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 verificó 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 ATENCIÓN 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.

TELEFÓNICO:

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.F0".

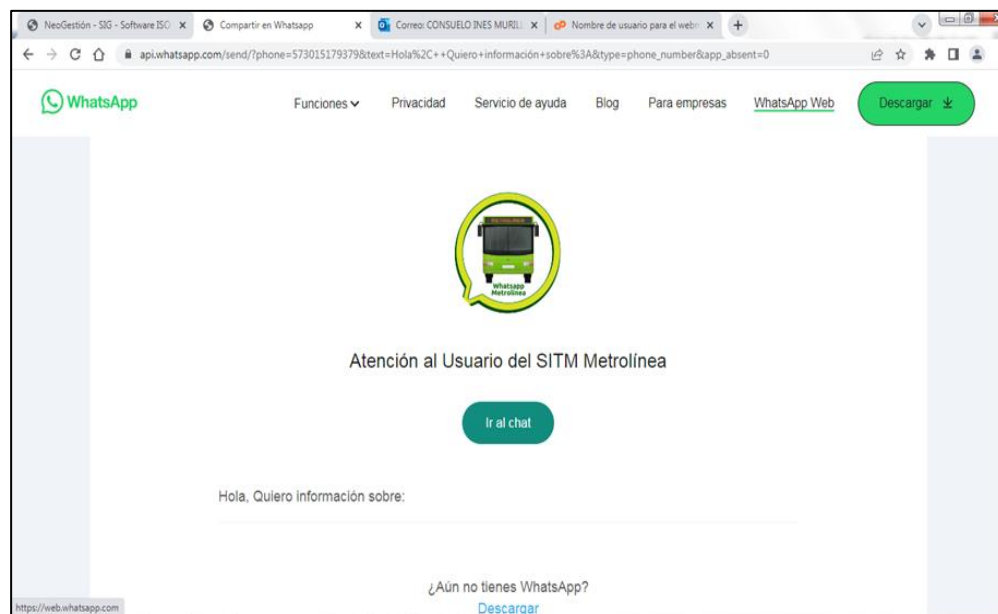
7.1.4 Teléfono

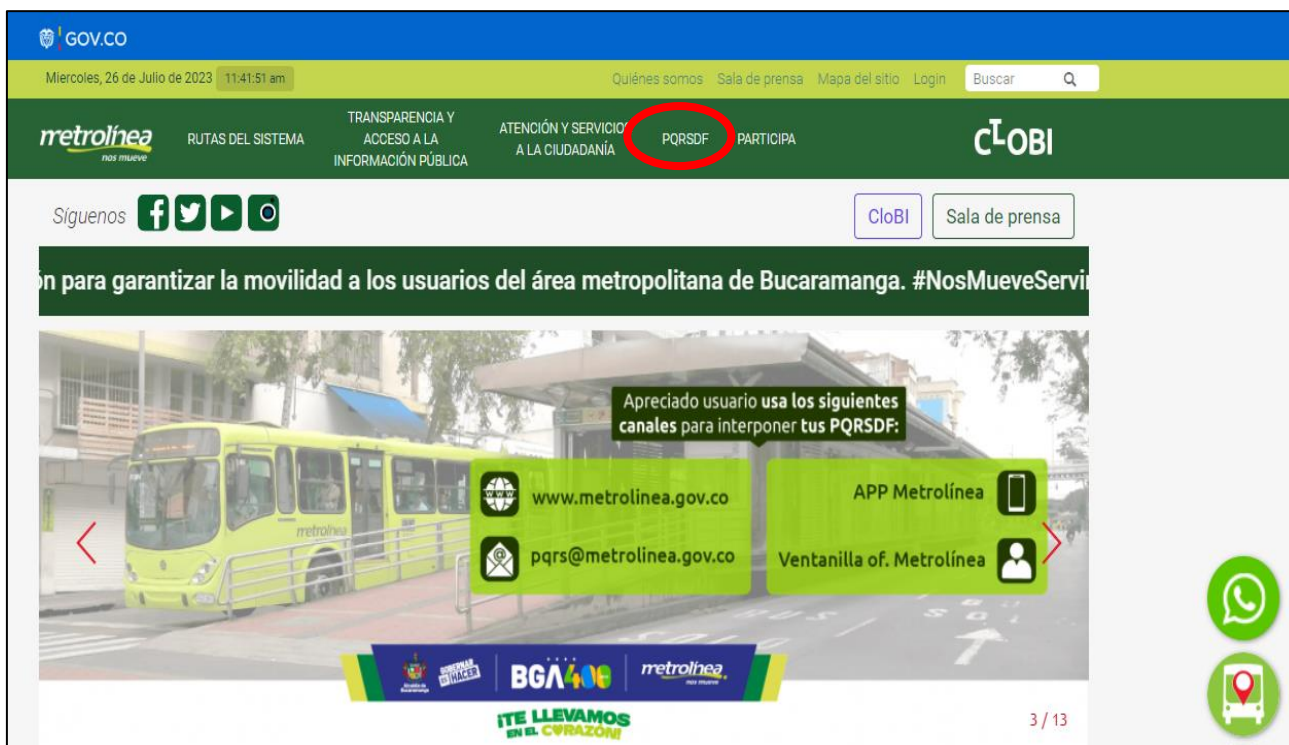
Los usuarios se pueden comunicar a través de la línea telefónica 607-6929822 y de los call box teléfonos azules instalados en cada una las estaciones del sistema, el personal de apoyo para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones quienes diligenciaran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





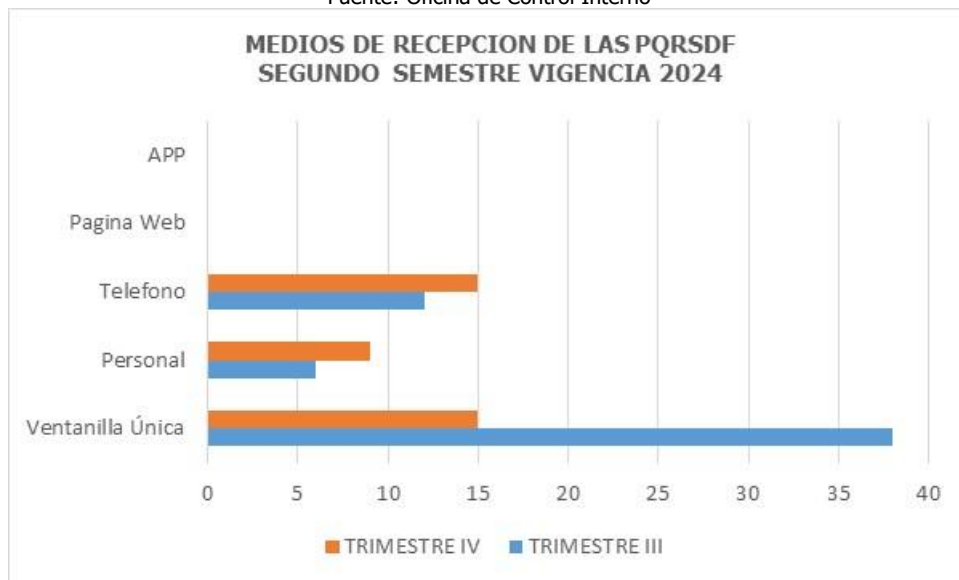
8. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGRENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES "PQRSDF"

8.1 PQRSD 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 SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024				
MEDIO DE RECEPCIÓN	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL 2do SEMESTRE	COMPOSICIÓN
Ventanilla Única	38	15	53	56%
Personal	6	9	15	16%
Teléfono	12	15	27	28%
Página Web	0	0	0	0%
APP	0	0	0	0%
TOTAL	56	39	95	100%

Fuente: Oficina de Control Interno



Al analizar el anterior cuadro, se observa una disminución de las PQRSDF en el Segundo Semestre, al pasar de 56 en el tercer trimestre a 39 en el cuarto trimestre, evidenciándose que ha mejorado el servicio en este periodo, 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 segundo semestre representa el 56% 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 llamadas telefónicas con un porcentaje del 28% y en tercer lugar son las recibidas de manera personal con un porcentaje del 16%.

8.1.2 Tipos de Solicitudes: Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024 fueron recibidas y radicadas en Metrolínea S.A. un total de 95 PQRSDF distribuidas así:

TIPOS DE SOLICITUDES PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024			
TIPO PQRS	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL 2do SEMESTRE
Peticiones	30	17	47
Quejas	18	10	28
Reclamos	8	12	20
Sugerencias	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0
TOTAL	56	39	95

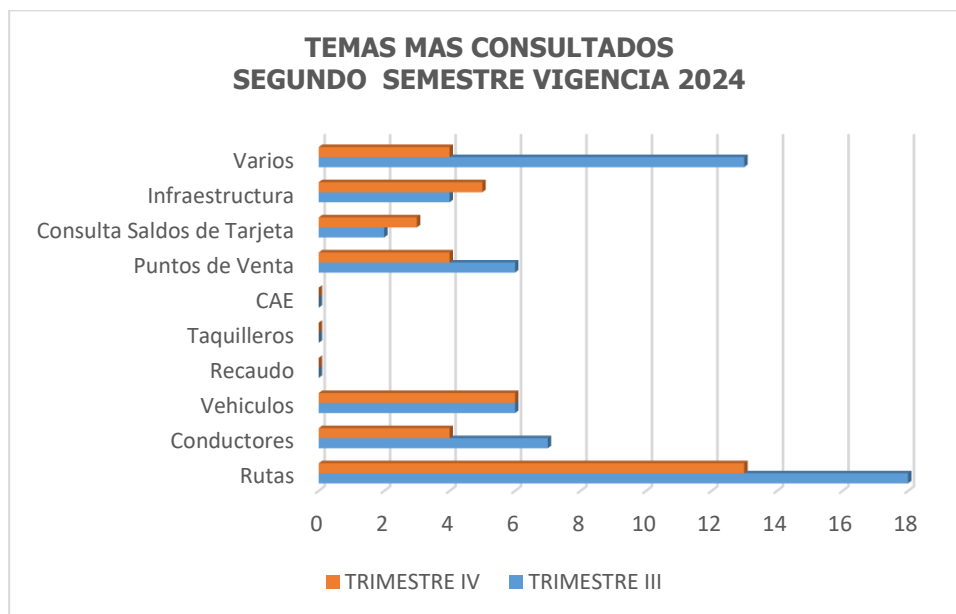
Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF.

Podemos observar en la tabla que los tipos de solicitudes más utilizados por los usuarios fueron las peticiones con un total de 47, en segundo lugar, se encuentran las quejas con un total de 28 y en tercera línea los reclamos con 20. 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:

TEMAS MAS CONSULTADOS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024			
AREA	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL 2do SEMESTRE
Rutas	18	13	31
Conductores	7	4	11
Vehículos	6	6	12
Recaudo	0	0	0
Taquilleros	0	0	0
CAE	0	0	0
Puntos de Venta	6	4	10
Consulta Saldos de Tarjeta	2	3	5
Infraestructura	4	5	9
Varios	13	4	17
TOTAL	56	39	95

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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024				
OPORTUNIDAD	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL 2do SEMESTRE	COMPOSICIÓN
A tiempo	48	36	84	88%
Retrasadas	0	0	0	0%
Abiertas	8	3	11	12%
TOTAL	56	39	95	100%

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 95 peticiones interpuestas por la ciudadanía para el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024 ante Metrolínea S.A., de las cuales 84 solicitudes, fueron respondidas en los términos establecidos en la Ley 1765 del 30 de junio de 2015 y 11 solicitudes quedaron abiertas para responder durante el mes de enero 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.

PQRSDF REMITIDAS A LOS OPERADORES - TPC SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024			
OPERADOR TPC	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL 2DO SEMESTRE
Operadores Metrocinco Plus: Imprudencia al Conducir, Incumplimiento en Paradas, Maltrato al Usuario	0	0	0
Operadores del TPC: Imprudencia al Conducir, Maltrato al Usuario	7	4	11
Vehículos Metrocinco Plus: Mal Estado de los Buses	1	2	3
Vehículos del TPC: Mal Estado de los Buses	5	4	9
TOTAL	13	10	23
CONTRATISTA RECAUDO Y TECNOLOGIA	8	7	15

Fuente: Profesional Responsable de PQRSDF.

Referente a los operadores y servicios del TPC se recibieron 11 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 15 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
- ✓ CAE

10.CONCLUSION

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.

11. 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.

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