



ATENCIÓN AL CIUDADANO

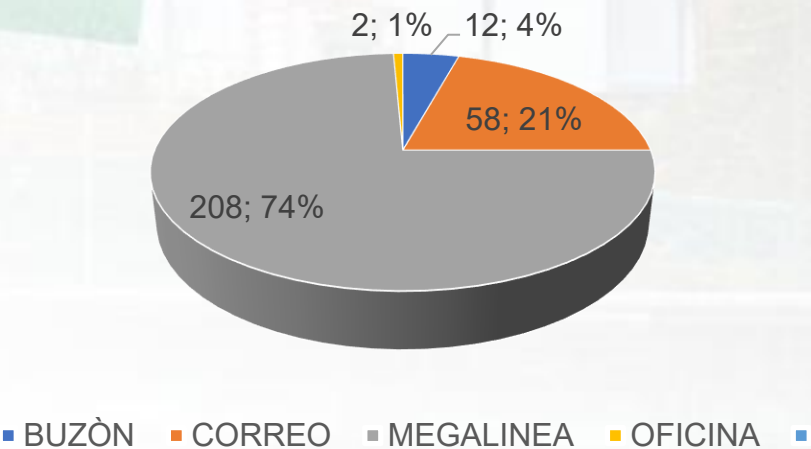
GESTIÓN SOCIAL

**ENERO / FEBRERO/ MARZO
2026**

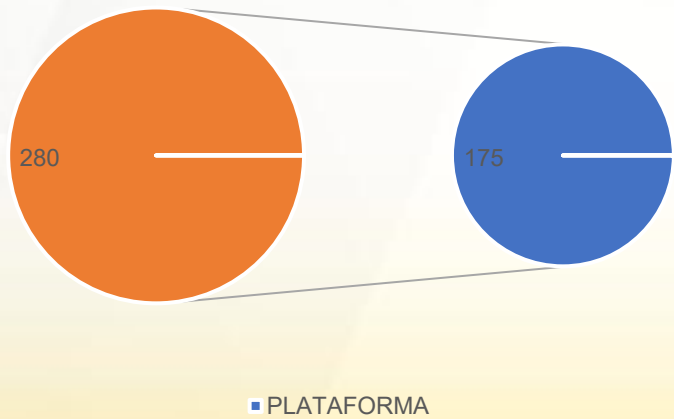


ATENCIÓN AL USUARIO ENERO 2026

PQRSDF CANALES DE ATENCIÓN



SOLICITUD DE VEHÍCULO CON PLATAFORMA



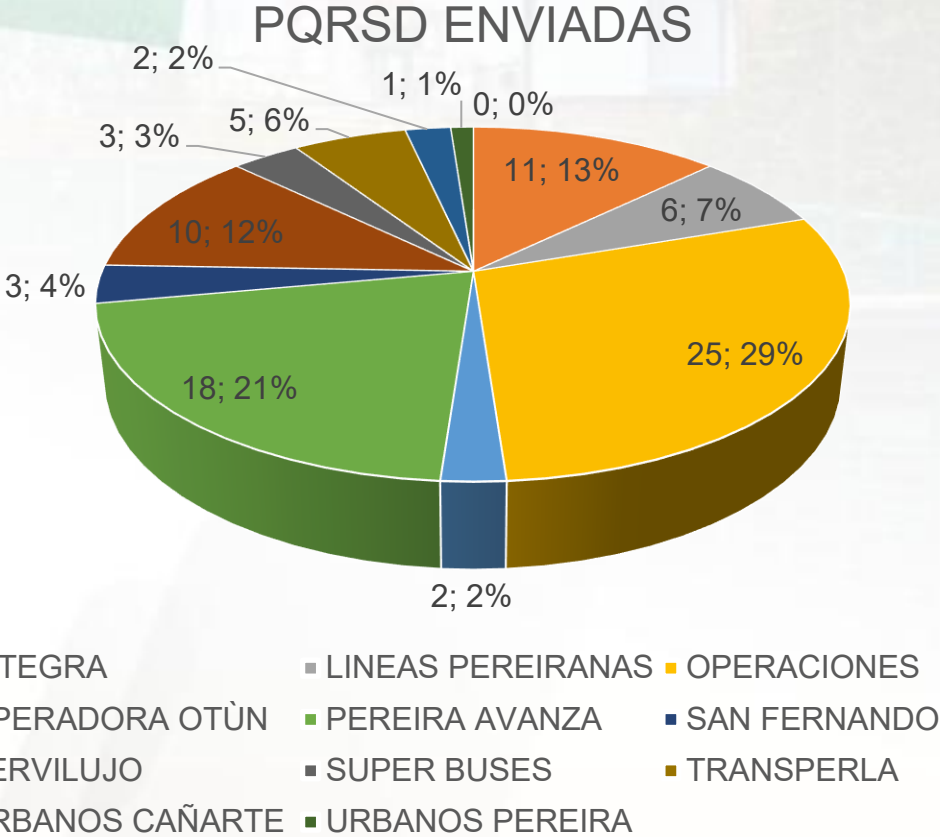
PQRSDF CANALES DE ATENCIÓN ENERO 2026	
ENTRADAS	
BUZÓN	12
CORREO	58
MEGALINEA (INF GRAL-PLATAFORMA-NO REMITIDAS)	208
OFICINA	2
TOTAL	280

la Megalínea es el principal canal de atención para la recepción de PQRSDF, concentrando el 74% (208 casos) del total, lo que demuestra que el canal telefónico sigue siendo el medio preferido por los usuarios para presentar sus solicitudes. En segundo lugar, se encuentra el correo electrónico con el 21% (58 casos), lo que refleja una participación importante de los canales digitales. Por su parte, el buzón representa el 4% (12 casos) La oficina presencial apenas el 1% (2 casos), evidenciando una baja utilización de los canales físicos.

TOTAL PQRSDF	SOLICITUD DE VEHÍCULO CON PLATAFORMA
280	175

ATENCIÓN AL USUARIO ENERO 2026

PQRSDF TRASLADO POR COMPETENCIA
ENERO 2026



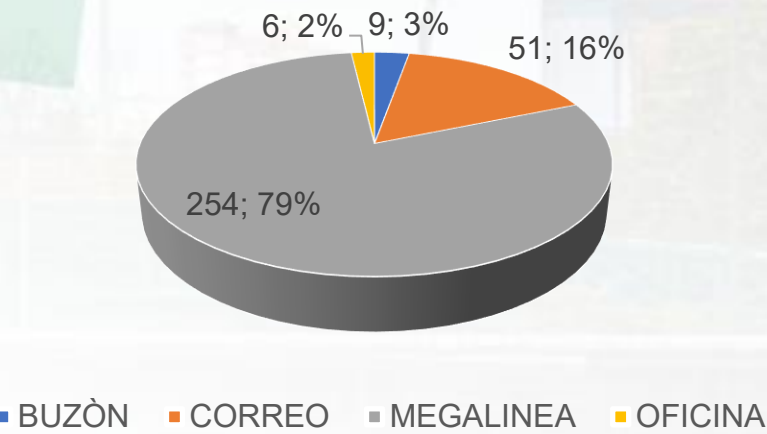
TRASLADO POR COMPETENCIA	OPERADORA	Nº SOLICITUDES	INCUMPLIMIENTO
	INTEGRA	11	0
	LINEAS PEREIRANAS	6	2
	ÁREA OPERACIONES	25	1
	OPERADORA OTÚN	2	1
	PEREIRA AVANZA	18	0
	SAN FERNANDO	3	1
	SERVILUJO	10	4
	SUPER BUSES	3	2
	TRANSPERLA	5	1
	URBANOS CAÑARTE	2	1
	URBANOS PEREIRA	1	0

Del total de 86 solicitudes remitidas por competencia durante el mes de enero, 13 no fueron respondidas dentro de los tiempos estipulados. De estas, 9 obtuvieron respuesta de manera extemporánea y 4 continúan pendientes de respuesta a la fecha..

En este gráfico de **PQRSDF enviadas**, el mayor volumen continúa concentrándose en el **Área de Operaciones**, con el **29% (25 casos)**, lo que confirma que la mayoría de las solicitudes están asociadas a temas directamente relacionados con la prestación del servicio. En segundo lugar, se encuentra **Pereira Avanza** con el **21% (18 casos)**, seguido por **Integra** con el **13% (11 casos)** y **Servilujo** con el **12% (10 casos)**.

ATENCIÓN AL USUARIO FEBRERO 2026

PQRS DIFERENTES CANALES



PQRSDF CANALES DE ATENCIÓN FEBRERO 2026	
BUZÓN	9
CORREO	51
MEGALINEA (INF GRAL-PLATAFORMA-NO REMITIDAS)	254
OFICINA	6
TOTAL	320

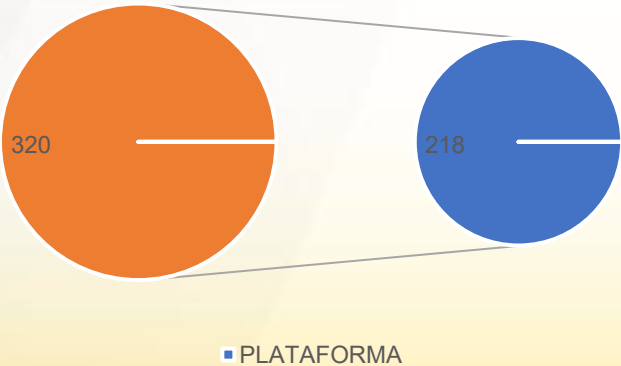
la **Megalinéa** concentra la mayor parte de las PQRS con el **79% (254 casos)**, reafirmando que el canal telefónico es el medio predominante utilizado por los usuarios.

En segundo lugar, el **correo electrónico** representa el **16% (51 casos)**, consolidándose como el principal canal digital de atención.

El **buzón** participa con el **3% (9 casos)**

La **oficina presencial** con el **2% (6 casos)**, lo que evidencia una baja utilización de los canales físicos.

SOLICITUD DE VEHÍCULO CON PLATAFORMA

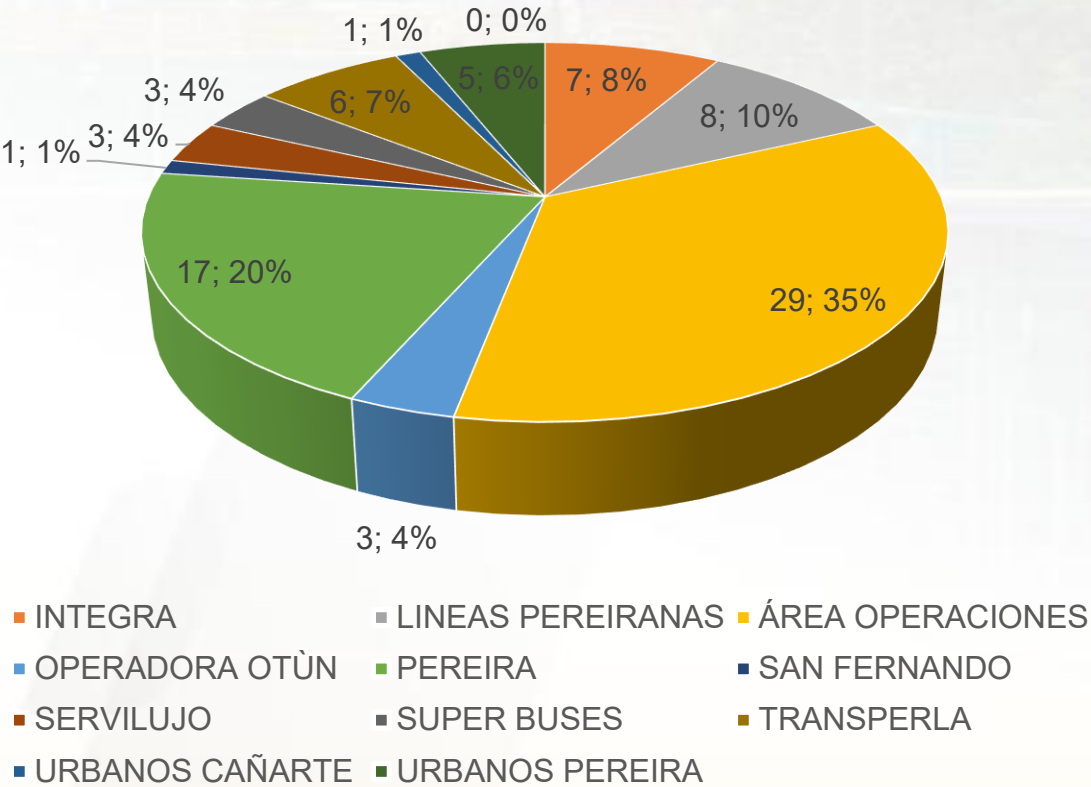


TOTAL PQRSDF	SOLICITUD DE VEHÍCULO CON PLATAFORMA
320	218

ATENCIÓN AL USUARIO FEBRERO 2026

PQRSDF TRASLADO POR COMPETENCIA
FEBRERO 2026

PQRSDF TRASLADO POR COMPETENCIA



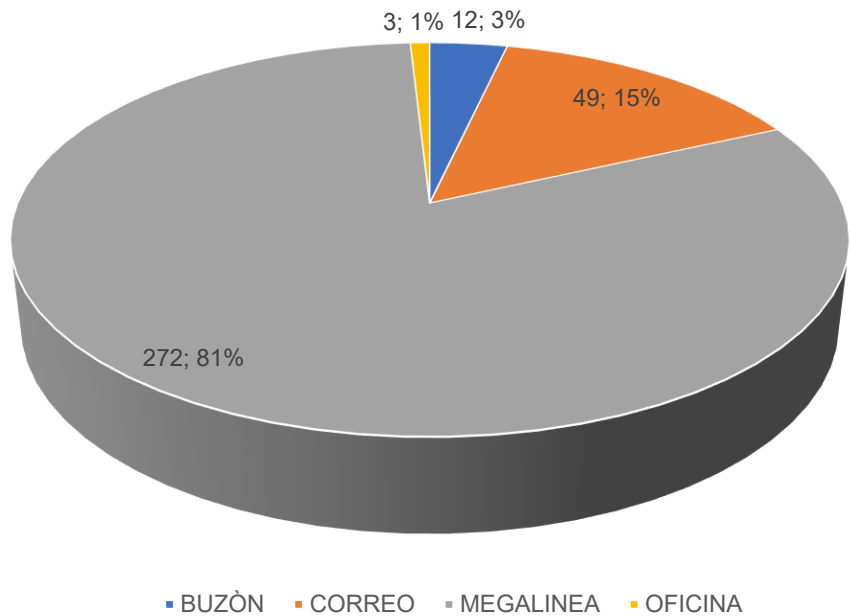
TRASLADO POR COMPETENCIA	OPERADORA	Nº SOLICITUDES	INCUMPLIMIENTO
	INTEGRA	7	0
	LINEAS PEREIRANAS	8	0
	ÁREA OPERACIONES	29	0
	OPERADORA OTÚN	3	0
	PEREIRA AVANZA	17	0
	SAN FERNANDO	1	1
	SERVILUJO	3	0
	SUPER BUSES	3	0
	TRANSPERLA	6	0
	URBANOS CAÑARTE	1	0
	URBANOS PEREIRA	5	0

Del total de 83 solicitudes remitidas por competencia durante el mes de febrero, 1 no fue respondida dentro del término establecido y actualmente se encuentra en espera de respuesta.

El gráfico de **PQRSDF enviadas** evidencia que el mayor volumen de remisiones se concentra en el **Área de Operaciones**, con el **35% (29 casos)**, lo que refleja que la mayoría de las solicitudes requieren intervención directa en la gestión operativa del sistema. En segundo lugar, se encuentra **Pereira Avanza** con el **20% (17 casos)**, seguido por **Líneas Pereiranas** con el **10% (8 casos)** y **Integra** con el **8% (7 casos)**.

ATENCIÓN AL USUARIO MARZO 2026

PQRSD DIFERENTES CANALES

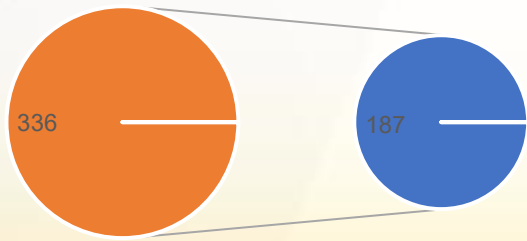


PQRSDF CANALES DE ATENCIÓN MARZO 2026	
BUZÓN	9
CORREO	51
MEGALINEA (INF GRAL-PLATAFORMA-NO REMITIDAS)	254
OFICINA	6
TOTAL	336

Se evidencia una **alta concentración en un solo canal**, donde **Megalínea concentra el 81% (272 casos)** del total de PQRSDF, consolidándose como el principal medio de atención al usuario.

El **correo electrónico representa el 15% (49 casos)**, siendo el segundo canal más utilizado, mientras que el **buzón (3%)** y la **atención en oficina (1%)** tienen una participación marginal.

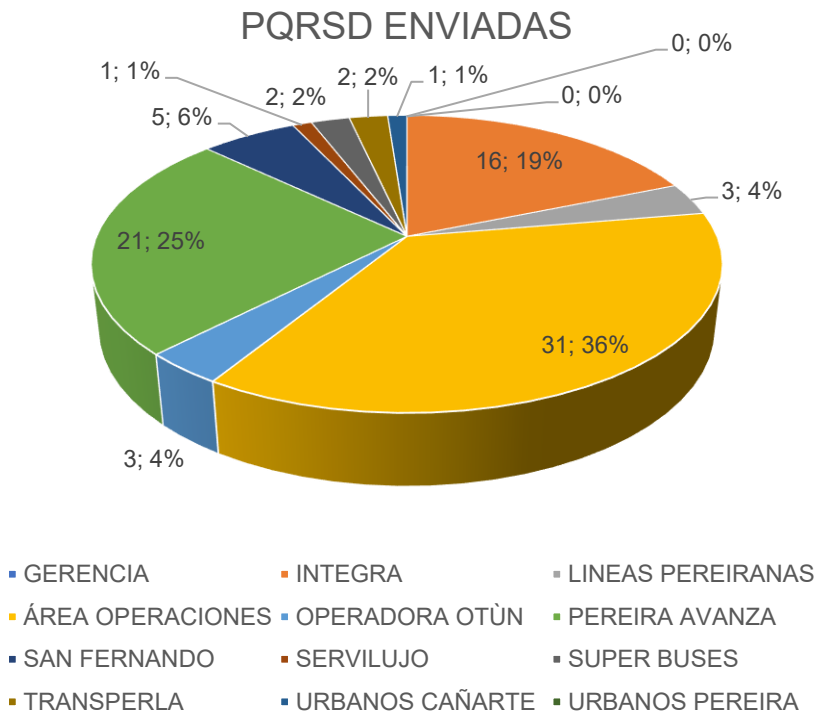
SOLICITUD PMR



TOTAL PQRSDF	SOLICITUD DE VEHÍCULO CON PLATAFORMA
336	187

■ TOTAL DE PQRSDF

ATENCIÓN AL USUARIO MARZO 2026



PQRSDF TRASLADO POR COMPETENCIA
MARZO 2026

TRASLADO POR COMPETENCIA	OPERADORA	Nº SOLICITUDES	INCUMPLIMIENTO
	INTEGRA	16	4
	LINEAS PEREIRANAS	3	0
	ÁREA OPERACIONES	31	0
	OPERADORA OTÚN	3	0
	PEREIRA AVANZA	21	0
	SAN FERNANDO	5	3
	SERVILUJO	1	0
	SUPER BUSES	2	1
	TRANSPERLA	2	0
	URBANOS CAÑARTE	1	0
	URBANOS PEREIRA	0	0

La distribución de las PQRSD evidencia una **alta concentración en el componente operativo del sistema**, donde el **Área de Operaciones (36%)**, **Pereira Avanza (25%)** e **Integra (19%)** agrupan aproximadamente el **80% de las solicitudes**.

Esto indica que la **principal fuente de inconformidades de los usuarios está directamente relacionada con la prestación del servicio en campo**, especialmente en aspectos como operación, atención y cumplimiento.

Las demás áreas y operadores presentan una **participación baja ($\leq 6\%$)**, lo que sugiere menor incidencia en la generación de PQRSDF o menor nivel de exposición frente al usuario.



 MEGABÚS

 MEGACABLE
EN MOVIMIENTO

GRACIAS

JUNTOS SEGUIMOS CONECTANDO DESTINOS

