

INFORME MENSUAL MARZO PQRSDF

Atención al Ciudadano – Área de Gestión Social

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad presentar el comportamiento de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)** recibidas por Megabús S.A. durante el mes de **Marzo de 2026**, a través de los distintos canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

A partir del análisis de la información recopilada, se busca identificar las principales tendencias en las solicitudes de los usuarios, los medios de contacto más utilizados y las remisiones realizadas por competencia a las empresas operadoras o áreas correspondientes. Este ejercicio permite fortalecer los procesos de **seguimiento, mejora en la atención al usuario y articulación institucional**, contribuyendo a la optimización de la prestación del servicio dentro del sistema de transporte Megabús.

2. OBJETIVO

Examinar y describir el comportamiento de las **PQRSDF registradas durante el mes de Marzo de 2026**, con el fin de identificar los canales de atención más utilizados por los usuarios, las solicitudes relacionadas con la operación del sistema y las remisiones realizadas por competencia, permitiendo generar insumos para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del servicio y la atención a la ciudadanía.

3. PQRSDF RECIBIDAS – MARZO 2026

Durante el mes de **Marzo de 2026** se recibieron 336 **PQRSDF**, evidenciando un aumento frente al mes anterior.

Distribución por canal de atención

CANAL	NÚMERO	PARTICIPACIÓN
Buzón	12	4%
Correo electrónico	49	14%
Megalínea	272	81%
Oficina presencial	3	1%
Total	336	100%

Análisis

La **Megalínea** continúa siendo el principal canal de atención con **272 solicitudes (81%)**, lo que reafirma la preferencia de los usuarios por el canal telefónico.

El **correo electrónico** representa el **14% de las solicitudes**, consolidándose como el principal canal digital.

Los canales físicos mantienen una baja utilización:

- **Buzón:** 4%
- **Oficina presencial:** 1%

Esto confirma la tendencia hacia la **digitalización y atención remota** por parte de los usuarios del sistema.

7. Solicitudes de vehículo con plataforma

Durante MARZO se registraron **187 solicitudes relacionadas con vehículo con plataforma**, del total de **336 PQRSDF** recibidas.

Análisis

Esto representa aproximadamente **el 68,75% del total de solicitudes**, lo que evidencia nuevamente que el **acceso al transporte para personas con movilidad reducida** continúa siendo el principal tema de consulta por parte de los usuarios.

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

El aumento frente al mes de Marzo confirma la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones institucionales orientadas a garantizar un **sistema de transporte más accesible e incluyente**.

8. PQRSDF trasladadas por competencia – MARZO 2026

Durante MARZO se realizaron **83 traslados por competencia**.

Distribución

ENTIDAD	SOLICITUDES	INCUMPLIDAS
Integra	16	4 / 4 CON RESPUESTA
Líneas Pereiranas	3	0
Área de Operaciones	31	0
Operadora Otún	3	0
Pereira Avanza	21	0
San Fernando	5	3 / 1 SIN RESPUESTA - 2 CON RESPUESTA
Servilujo	1	0
Super Buses	2	2 / 1 CON RESPUESTA - SIN RESPUESTA
Transperla	2	0
Urbanos Cañarte	1	0
Urbanos Pereira		

Análisis

El mayor volumen de solicitudes trasladadas se concentra nuevamente en el **Área de Operaciones**, con **31 casos (36%)**, evidenciando que muchas de las solicitudes requieren intervención directa en la gestión operativa del sistema.

En segundo lugar, se encuentra **Pereira Avanza con 121 solicitudes (24%)**, seguida por **Integra 16 casos (18%)** San Fernando 5 casos (5%), seguidos por las otras operadoras que están entre el 2 y el 1%.

Cumplimiento en los tiempos de respuesta

De las **85 solicitudes trasladadas**:

- **6 solicitudes no fueron respondidas dentro del término establecido**
- **2 Actualmente se encuentran pendientes de respuesta.**

Cra.10 #17-55 Ed. Torre Central Piso 9 - PBX: 606 3351010 ext: 929 **Megalínea** ext: 935 Pereira - Risaralda
 Correo: contactenos@megabus.gov.co www.megabus.gov.co



VIGILADO
SuperTransporte

Esto evidencia una mejora significativa frente al mes anterior en el **cumplimiento de los tiempos de respuesta por parte de las entidades competentes.**

9. Conclusiones

1. Durante el mes de marzo de 2026 se evidenció un incremento en el número de PQRSDf recibidas, alcanzando un total de 336 solicitudes, lo que refleja una mayor interacción de los usuarios con los canales de atención dispuestos por la entidad.
2. La Megalínea se consolida como el principal canal de atención, concentrando el 81% de las solicitudes, lo que confirma la preferencia de los usuarios por los medios telefónicos y remotos. En contraste, los canales presenciales y físicos presentan una baja utilización, evidenciando una tendencia clara hacia la digitalización de la atención al ciudadano.
3. Se destaca que las solicitudes relacionadas con vehículo con plataforma representan el 55,65% del total de PQRSDf y el 68,75% de las gestionadas a través de la Megalínea, consolidándose como el principal motivo de contacto por parte de los usuarios. Esta situación evidencia la alta demanda asociada a la accesibilidad del sistema de transporte y la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones institucionales en esta materia.
4. En cuanto a los traslados por competencia, se observa una concentración significativa en el Área de Operaciones (36%) y en Pereira Avanza (24%), lo que indica que una parte importante de las solicitudes requiere intervención directa en la operación del sistema. Esto permite identificar los principales focos de gestión y atención dentro de la entidad.
5. Respecto al cumplimiento en los tiempos de respuesta, se evidencia una mejora frente al periodo anterior, registrándose un bajo número de solicitudes sin respuesta dentro de los términos establecidos y algunos casos aún en gestión. Lo anterior refleja avances en la articulación con las entidades competentes y en el seguimiento a los requerimientos de los usuarios.
6. En términos generales, los resultados del periodo analizado permiten identificar avances en la gestión de la atención al ciudadano, así como oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de los tiempos de respuesta, el fortalecimiento de la accesibilidad del sistema y la consolidación de estrategias que respondan de manera más eficiente a las necesidades de los usuarios.