

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO											
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS											
Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2022)											
Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Cuartimestre			Fecha inicio	Fecha final	% AVANCE	OBSERVACIONES	
				1	2	3					
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Elaboración y publicación en la página web de la base de datos de los documentos extravuados por los usuarios y encotrados dentro del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolina.	Secretaría General / P.U.I.I. Servicio al Ciudadano P.U.I.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	X			1/02/2022	31/12/2022	33%	la publicación de los documentos extravuado se ha realizado conforme al envío que hace el área encargada, en el siguiente enlace: <a href="https://metrolina.gov.co/v3.0/atencion-al-usuario/oculular-encotradas-en-el-sistema-integrado-de-transporte-masivo">https://metrolina.gov.co/v3.0/atencion-al-usuario/oculular-encotradas-en-el-sistema-integrado-de-transporte-masivo</a>	
	2.2	Remitir por competencia las PQRSDF a los Concesionarios de Operación y de Recauda y Control	Secretaría General / P.U.I.I. Servicio al Ciudadano P.U.I.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	X			1/02/2022	31/12/2022	33%	En el informe de PQRSDF se encuentra incluido lo relacionado con la remisión por competencia al Concesionario de Operación, al Concesionario de Control y Recauda (31 de enero de 2022) y a la empresa UTRYT.	
	2.3	Actualizar de manera periódica, la información de rutas y puntos de recarga vigentes en la página institucional del SITM, en la App y en las redes sociales, y demás canales, con el propósito de mantener informados a los usuarios sobre estos aspectos.	Información actualizada en la página web de Metrolina	Área de Prensa y Comunicaciones P.U.I.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	X			1/02/2022	31/12/2022	33%	El Área de Prensa y Comunicaciones, en conjunto con el Área TIC, mantienen actualizada la información en la página web de acuerdo con noticias que se generen desde el Ente Gestor. Evidencias: Fotografías de socialización y pantallazos de las redes sociales. La información sobre las rutas y puntos de recarga vigentes se ha actualizado en la página WEB y la APP, conforme a las áreas encargadas han enviado la información: <a href="https://metrolina.gov.co/v3.0/rutas-del-sistema">https://metrolina.gov.co/v3.0/rutas-del-sistema</a>
	2.4	Informar y divulgar de manera oportuna y permanente, las novedades y eventualidades que suceden en la operación del SITM, mediante las redes sociales y la página institucional de Metrolina, así como en las chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad y el área metropolitana.	Información actualizada en redes sociales y página web.	Área de Prensa y Comunicaciones	X			1/02/2022	31/12/2022	33%	El Área de Prensa y Comunicaciones, en conjunto con el Área TIC, mantienen actualizada la información en la página web de acuerdo con noticias que se generen desde el Ente Gestor. Evidencias: Fotografías de socialización y pantallazos de las redes sociales.
Subcomponente 4 Normatividad y Procedimental	4.1	Elaboración y publicación en la página web del informe bimensual de las PQRSDF recibidas y tramitadas.	Secretaría General / P.U.I.I. Servicio al Ciudadano	X			1/02/2022	31/12/2022	33%	Se elabora informe de PQRSDF del 01 de enero al 28 de febrero de 2022. Se encuentra publicado en la página web de la entidad. Se elabora informe de PQRSDF del 01 de marzo al 30 de abril de 2022. Se encuentra publicado en la página web de la entidad.	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicación de un modelo de encuesta enfocada a la satisfacción del usuario frente a la prestación de servicio del SITM la cual debe ser publicada en la página del Sistema	Dirección Administrativa / P.U.I.I. Gestión Comercial y Mercado	X			1/02/2022	31/12/2022	33%	De acuerdo con la mejora que se ha venido registrando en el servicio debido a la terminación del contrato con movilizados se proyecta un modelo de encuesta que nos permita evaluar de manera más ajustada la satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio en el SITM	

DAVID RIVERA ARDILA  
Jefe Oficina de Control Interno

EVELYN DELINA JAIME CABALLERO  
Gerente