

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO											
DIRECCIÓN DE GESTIÓN PARA SERVICIOS											
Componente A. Atención al Ciudadano (Vigencia año 2022)											
Subcomponente por proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Cuantitativo			Fecha Inicio	Fecha final	% AVANCE	OBSERVACIONES	
				1	2	3					
Subcomponente 2 Fortalecimiento de la calidad de atención	2.1	Elaboración y publicación en la página web de la base de datos de los documentos entregados por los usuarios y usuarios dentro del Subcomité Integrado de Transporte Masivo Metrolínea.	Secretaría General / P.I.I. Servicio al Ciudadano / P.I.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X	X	1/02/2022	31/12/2022	100%	Base de datos actualizada y publicada en la página web.	
	2.2	Enviar por competencia las PQRSOP a las Comisiones de Operación y de Recursos y Control	Secretaría General / P.I.I. Servicio al Ciudadano / P.I.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X	X	1/02/2022	31/12/2022	100%	Es el informe de PQRSOP se encuentra incluido el relacionado con la denuncia por conductas de Concursante de Operación, a la empresa del TIC y a la empresa UPRV. https://metrolinea.gov.co/v2/01/ley-de-transparencia/informacion-suscripcion-suscripcion-denuncias-y-reclamos-2022	
	2.3	Actualizar de manera periódica, la información de rutas y puntos de parada vigentes en la página institucional del SITM, en la APP y en la red social, y demás canales, con el propósito de mantener informada a los usuarios sobre estos aspectos.	Información actualizada en la página web de Metrolínea	Área de Prensa y Comunicaciones / P.I.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X	X	1/02/2022	31/12/2022	100%	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 generan desde el Eje de Gestión. Asimismo, se actualiza la información de los puntos de parada vigentes en la página y en la APP, y se entrega esta información al usuario a través de las redes sociales, que están vinculadas con la página web de la entidad. Evidencias: Pantallazos de las publicaciones en la página web de la entidad, pantallazos de las publicaciones en las redes sociales.
	2.4	Informar y divulgar de manera oportuna y permanente, las novedades y actualizaciones que suceden en la operación del SITM mediante las redes sociales y la página institucional de Metrolínea así como en los chats y grupos de difusión en periódicos 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	X	X	1/02/2022	31/12/2022	100%	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 generan desde el Eje de Gestión. Esta información también es replicada a través de las redes sociales de la entidad, grupos de WhatsApp respecto por comunidades, periódicos y medios de comunicación. 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 Anual de las PQRSOP recibidas	Informe	Secretaría General / P.I.I. Servicio al Ciudadano	X	X	X	1/02/2022	31/12/2022	100%	Se elabora informe de PQRSOP del 01 de septiembre al 31 de octubre de 2022. Se encuentra publicado en la página web de la entidad. Se elabora informe de PQRSOP del 01 de noviembre al 31 de diciembre de 2022. Se encuentra publicado en la página web de la entidad.
Subcomponente 5 Relationship con el ciudadano	5.1	Aplicación de un modelo de encuesta enfocada a la satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio del SITM la cual debe ser publicada en la página del Sistema	Modelo encuesta	Dirección Administrativa / P.I.I. Gestión Comercial y Mercado	X	X	X	1/02/2022	31/12/2022	100%	En la página Web de la entidad se firmó un link mediante el cual se aplica la Encuesta de satisfacción del ciudadano sobre transparencia y acceso a la información. https://www.metrolinea.gov.co/v2/01/ley-de-transparencia/informacion-suscripcion-suscripcion-denuncias-y-reclamos-2022



Oficina de Control Interno