

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

SECRETARIA GENERAL

Área Funcional SERVICIO AL CIUDADANO

2026



CONTENIDO

INTRODUCCION

1. ASPECTOS GENERALES	4
1.1. Objetivo general	5
1.2. Objetivos específicos.....	5
1.3. Alcance	5
1.4. Diagnóstico	6
2. MARCO NORMATIVO	7
3. CANALES DE ATENCION	8
4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	9
5. DERERES DE LOS CIUDADANOS	9
6. ACTIVIDADES PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO	10

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INTRODUCCION

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la ciudadanía, razón por la cual, la implementación de la estrategia trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso de los ciudadanos y sus grupos de valor.

La estrategia de Servicio al Ciudadano, se desarrolla en la dimensión de gestión con valores, es una política que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG, por lo anterior se hace necesario establecer lineamientos de modo que se logre orientar a la entidad en su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional, principalmente la relación del Estado y el ciudadano.

Metrolínea S.A., busca mejorar y facilitar el acceso de atención a la ciudadanía, garantizando calidad, eficiencia y efectividad de sus servicios, los cuales se encuentran enmarcados en los fines esenciales del Estado garantizados en la Constitución Política de Colombia de 1991 y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, se enfoca en generar valor público, fortalecer la relación del Estado con el ciudadano y promover la participación ciudadana.

Esta estrategia se fundamenta en los principios de transparencia, accesibilidad, eficiencia y responsabilidad, y busca responder a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, garantizando la igualdad de oportunidades y el acceso a la información-

En **METROLINEA** se han identificado escenarios de interacción del usuario con la entidad, entre ellos:

1. Cuando consulta información pública.
2. Cuando interpone peticiones, quejas y reclamos.
3. Cuando participa haciendo sugerencias liderados por la entidad o colabora en la solución de problemas.

1. Cuando consulta información pública:

- ✓ Consulta página web.
- ✓ Realiza solicitudes de información.
- ✓ Hace uso de los medios de consulta.
- ✓ Accede a la información pública.

2. Cuando interpone peticiones, quejas y/o reclamos.

- ✓ Radica la petición, queja y/o reclamo
- ✓ Accede a la atención y/o solución de la queja y/o reclamo

3. Cuando participa haciendo sugerencias liderados por la entidad o colabora en la solución de problemas.

- ✓ Identifica la necesidad
- ✓ Presente la sugerencia
- ✓ Solución o alternativa

La Estrategia de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, por lo tanto, es un compromiso de la Alta Dirección para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y un acceso real y efectivo a la oferta de servicios de la entidad hacia sus usuarios o partes interesadas.

1. ASPECTOS GENERALES:

1.1. OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer e implementar acciones que eleven la calidad, amplíen la accesibilidad y fortalezcan la efectividad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención que tiene METROLÍNEA S.A., en aras de brindar un servicio de eficiencia, mejorar la satisfacción del ciudadano y fortalecer la imagen institucional consolidando una relación basada en confianza y compromiso mutuo entre la entidad y la ciudadanía.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Propiciar el acercamiento del ciudadano a METROLÍNEA S.A. a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con el fin de garantizar que el servicio que presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.
- ✓ Fortalecer los canales de interacción.
- ✓ Potenciar las capacidades institucionales para brindar una atención enfocada en las necesidades de la ciudadanía.
- ✓ Consolidar una cultura de servicio fundamentada en la transparencia.
- ✓ Fortalecer estrategias inclusivas que garanticen la atención adecuada a poblaciones diversas (étnicas, rurales, personas con discapacidad, entre otras).

1.3. ALCANCE:

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas de METROLÍNEA en la interacción con los usuarios y a través de cualquiera de los canales con que cuenta la entidad, incluyen la gestión de la información, la atención oportuna a las peticiones, las quejas, los reclamos, y la promoción de la participación ciudadana.

1.4. DIAGNOSTICO ACTUAL:

El propósito de este diagnóstico es establecer acciones inmediatas para el mejoramiento continuo en la estrategia de Servicio al Ciudadano

Actualmente METROLÍNEA S.A. cuenta con:

- ✓ Formulario para el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de la página web de la entidad
- ✓ Personal encargado de recibir, tramitar, resolver las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios formulen.
- ✓ Canal telefónico, presencial y escrito para interactuar con los usuarios.
- ✓ Protocolo de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Cuenta con buzón de sugerencias virtual.
- ✓ Se realiza seguimiento trimestral a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias.

2. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia (1991)	<ul style="list-style-type: none">• Artículo 2: El Estado tiene como fines esenciales servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los derechos y deberes consagrados en la Constitución, y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan.• Artículo 365: Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> Artículo 369: La ley determinará los derechos y deberes de los usuarios, así como el régimen de protección y participación en la gestión y fiscalización de los servicios públicos.
Ley 1474 de 2011 - Lucha contra la Corrupción	Esta ley establece que todas las entidades del Estado deben elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que incluya la racionalización de trámites, el fortalecimiento de la transparencia y la mejora de la eficiencia administrativa.
Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.	Establece que todas las entidades públicas deben garantizar el acceso a la información pública de manera clara, comprensible y accesible, y asegura la posibilidad de que los ciudadanos ejerzan su derecho a la información de manera eficiente.
Ley 1581 de 2012 - Ley de Habeas Data.	Regula la recolección, tratamiento y circulación de los datos personales en el ámbito público y privado, garantizando la protección de la privacidad de los ciudadanos.
Política Nacional de Servicio al Ciudadano (CONPES 3649 de 2010).	Define las pautas para el fortalecimiento de la relación entre el Estado y los ciudadanos,

	promoviendo la mejora continua en la calidad del servicio público.
--	--

3. CANALES DE ATENCIÓN:

PERSONAL

Sede Administrativa

Autopista a Floridablanca No. 86-30 Barrio Diamante II

Estación de Transferencia de Provenza Occidental

Horario de Atención:

Lunes a Viernes

8:00 a.m. A 12:00 p.m. Y 1:00 p.m. A 5:00 p.m.

TELEFÓNICO:

Centro de Contacto No. (+57) (607) 6929824

Horario de Atención:

Lunes a Viernes

8:00 a.m. A 12:00 p.m. Y 1:00 p.m. A 5:00 p.m.

WEB:

<https://metrolinea.gov.co/v3.0>

PQRSDF:

<https://metrolinea.gov.co/v3.0/pqrdf>

ASESORÍA EN LÍNEA:

WHATSAPP: +57 3015179379

Horario de atención:

Lunes a Viernes

8:00 a.m. A 12:00 p.m. Y 1:00 p.m. A 5:00 p.m.

4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

- ✓ Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias respetuosas de manera verbal o escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- ✓ Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan.
- ✓ Conocer el estado de cualquier actuación, trámite, documentación e información, salvo expresa reserva legal y solicitar copias a sus costas de los respectivos documentos.
- ✓ Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes, salvo reserva legal.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- ✓ Ser tratado con respeto y consideración.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si tiene alguna discapacidad, si es niño, adolescente, mujer gestante o adulto mayor y en general, persona en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que éstas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

5. DEBERES DE LOS CIUDADANOS.

- ✓ Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- ✓ Actuar bajo el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar afirmaciones o declaraciones temerarias y documentos falsos.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de insistir en solicitudes improcedentes.
- ✓ Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos.

6. ACTIVIDADES PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

Con relación al Formulario de Radicación de PQRSDF, se requiere la opción de seguimiento por parte de los interesados a las respuestas, no les es posible realizar seguimiento y consultar la respuesta.

Frente al personal encargado de recibir, tramitar, resolver las peticiones, quejas y reclamos se avanzará con acciones encaminadas a fortalecer las habilidades, competencias, conocimientos del personal asignado coordinando con el área de Talento Humano, espacios de capacitación en lenguaje claro e incluyente

Así mismo con el área de Talento Humano articulará espacios de sensibilización en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía, en la inducción y reintroducción del personal de la entidad.

Frente al espacio físico para la atención presencial, se debe avanzar en realizar ajustes razonables para la atención a personas con movilidad reducida y personas con discapacidad.

Metrolínea S.A., continuará mejorando en la implementación de acciones que permitan garantizar una atención accesible, teniendo en cuenta las necesidades de los diferentes grupos de valor.