

Entidad: METROLÍNEA S.A

Vigencia: 2020

Fecha de Publicación: Mayo 13 de 2021

CUARTOSEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte Abril 30 de 2021

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2020)					
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Elaboración y socialización del Protocolo de atención de las PQRSDF.	2	100%	Oficina Asesora Jurídica / Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	<p>En virtud de las medidas sanitarias establecidas por el Gobierno Nacional se expidió el decreto 491 de 2020, el cual se aplicará durante la vigencia de la emergencia sanitaria en el país, por medio de este decreto se ampliaron los términos para otorgar respuesta a las peticiones y por ello se ha venido trabajando de manera coordinada con el personal de Ventanilla única, la gerencia y la Dirección Técnica de Operaciones, sobre los términos para la atención de las PQRSDF recibidas en la entidad.</p> <p>Una vez el Gobierno Nacional considere superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y se procederá a la socialización de la normatividad que regula el Derecho Fundamental de Petición.</p> <p style="text-align: center;">Corte al 15 de Diciembre de 2020</p> <p>En virtud de las medidas sanitarias establecidas por el Gobierno Nacional se expidió el decreto 491 de 2020, el cual se aplicará durante la vigencia de la emergencia sanitaria en el país (28 de febrero de 2021) por medio de este decreto se ampliaron los términos para otorgar respuesta a las peticiones y por ello se ha venido trabajando de manera coordinada con el personal de Ventanilla única, la gerencia y la Dirección Técnica de Operaciones, sobre los términos para la atención de las PQRSDF recibidas en la entidad.</p> <p>Una vez el Gobierno Nacional considere superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y se procederá a la socialización de la normatividad que regula el Derecho Fundamental de Petición.</p> <p style="text-align: center;">Corte Abril 30 de 2021</p> <p>El día 30 de abril de 2021, de manera virtual a través de la plataforma zoom se realizó la socialización de normatividad y procedimiento para la atención de las PQRSDF. Se adjunta la invitación y diapositivas de la capacitación y registro de asistencia.</p>
	Fortalecer las competencias del personal que atiende al usuario.	2	100%	Oficina Asesora Jurídica / Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	<p>Se trabaja de manera coordinada con el personal de la Dirección Técnica de Planeación (Javier Alberto Gómez Acevedo) y la Dirección Técnica de Operaciones (Sandra Milena Gelves Ayala) la información para la atención a los usuarios respecto de los ajustes a la operación para que sea suministrada a través del CHAT EN LINEA, la atención telefónica y el correo electrónico de notificacionesjudiciales@metrolinea.gov.co</p> <p>En relación con la atención a través del CHAT EN LINEA y la atención telefónica se ha realizado acompañamiento permanente a las señoras Esther Caicedo Guerrero y Aura Esperanza Guerrero (Tisa) en aras de fortalecer la comunicación con nuestros usuarios y atenderlos de manera oportuna suministrando información real y precisa sobre la prestación del servicio de transporte del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea.</p> <p>Así mismo, en la Resolución 013 de 2020, está aprobada la capacitación en Actualización atención de PQRSDF del ciudadano y servicio al ciudadano, al personal que atiende usuarios y se coordinará con la Gerencia el cumplimiento en el siguiente cuatrimestre.</p> <p style="text-align: center;">Corte al 15 de Diciembre de 2020</p> <p>Se trabaja de manera coordinada con el personal de la Dirección Técnica de Planeación (Javier Alberto Gómez Acevedo) y la Dirección Técnica de Operaciones (Sandra Milena Gelves Ayala y Blanca Paola Medina Ramirez) la información para la atención a los usuarios respecto de los ajustes a la operación para que sea suministrada a través del CHAT EN LINEA, la atención telefónica y el correo electrónico de notificacionesjudiciales@metrolinea.gov.co</p> <p>En relación con la atención a través del CHAT EN LINEA y la atención telefónica se ha realizado acompañamiento permanente a las señoras Esther Caicedo Guerrero y Aura Esperanza Guerrero (Tisa) en aras de fortalecer la comunicación con nuestros usuarios y atenderlos de manera oportuna suministrando información real y precisa sobre la prestación del servicio de transporte del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea.</p> <p>Así mismo, en la Resolución 013 de 2020, está aprobada la capacitación en Actualización atención de PQRSDF del ciudadano y servicio al ciudadano, al personal que atiende usuarios y se coordinará con la Gerencia el cumplimiento en el siguiente cuatrimestre. Se autorizó la capacitación en servicio al cliente a realizarse en la Cámara de Comercio la cual fue aplazada por falta de quorum.</p> <p style="text-align: center;">Corte Abril 30 de 2021</p> <p>El día 20 de abril de 2021, de manera virtual a través de la plataforma zoom se realizó la capacitación de servicio al cliente a todo el personal de la entidad. Se adjunta la invitación y diapositivas de la capacitación y registro de asistencia.</p>
Subcomponente 3 Talento Humano					


EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE


SALVADOR RÍOS
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO