

**COMPONENTE 4 - ATENCIÓN AL CIUDADANO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

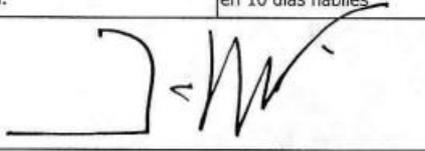
VIGENCIA 2016-2019

FECHA DE PUBLICACIÓN: 30 DE MARZO DE 2016						
Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar mesas de trabajo con los Jefes de oficina y/o directores de las dependencias con el objeto de informar el estado de PQRSD y las acciones correctivas pertinentes	Una (1) reunión trimestral	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	01/04/2016	31/12/2016
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Adecuación del espacio físico destinado a la atención al ciudadano en la Estación de Provenza Occidental	Espacio físico de Servicio al Ciudadano adaptado	Secretaria General	01/03/2016
2.2		Cargue de información de la red de comercialización de ventas y recargas del SITM en la página WEB de la entidad	Información publicada y actualizada en la página WEB	Dirección de Operaciones	01/06/2016	31/12/2016
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Implementación de un plan de capacitación para los funcionarios con el fin de mejorar la atención de los usuarios del SITM	Personal capacitado	Secretaria General	01/04/2016	31/12/2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Realizar seguimiento a las PQRSD recibidas en la entidad y su respuesta en los términos de Ley	Informe Trimestral	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	01/04/2016	31/12/2016
	4.2	Revisar y actualizar la política de protección de datos	Política revisada	Secretaria General	01/04/2016	31/12/2016
	4.3	Seguimiento al índice de accidentalidad de los concesionarios de operación	Propender por la disminución de los índices de accidentalidad	Dirección de Operaciones	01/06/2016	31/12/2016



PEDRO JOSE SALAZAR GARCIA
Director Técnico de Planeación

Componente 4: Servicio al Ciudadano (2017)					
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Realizar mesas de trabajo con los Jefes de Oficina y/o Directores de las dependencias con el objeto presentar el informe consolidado de las PQRSDF y la implementación de las acciones correctivas pertinentes	Una (1) reunión trimestral	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	1/04/2017	31/12/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Informar de manera oportuna las novedades de la Operación a los usuarios del SITM a través de las redes sociales vigentes	Información en redes sociales	Dirección de Operaciones/Secretaría de Prensa	23/01/2017	31/12/2017
	2.2 Actualizar de manera periódica la información de rutas y puntos de recarga vigente en las redes sociales institucionales y canales para tal fin dispuestos	Información en WEB y redes sociales	Dirección de Operaciones/Secretaría de Prensa	23/01/2017	31/12/2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Implementar un plan de capacitación para los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios en la Oficina de Atención al Usuario	Personal Capacitado	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos (con apoyo de Recurso Humano)	01/04/2017	31/12/2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Actualizar y divulgar el procedimiento para la atención de las PQRSDF acorde a la normatividad vigente	Procedimiento Actualizado	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	01/04/2017	30/06/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios del SITM y derivadas de la Operación.	Indicadores de cierre de PQR's por encima del 90% en 10 días hábiles	Dirección de Operaciones	23/01/2017	31/12/2017



Director Técnico de Planeación

Fecha de publicación: 31 Enero de 2018

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2018)						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar mesas de trabajo con los jefes de oficina y/o directores de las dependencias con el objeto de presentar el informe consolidado de las PQRSDF y la implementación de las acciones correctivas pertinentes.	Una (1) reunión trimestral	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	01/04/2018	31/12/2018
	2.1	Elaboración e Implementación del Protocolo de Atención al Usuario	Protocolo	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	01/02/2018	31/12/2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención.	2.2	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 Metrolínea, así como en las chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad, y el área metropolitana.	Información en redes sociales.	Jefatura de Prensa y Comunicaciones.	23/01/2018	31/12/2018
	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 en la página institucional de Metrolínea.	Jefatura de Prensa y Comunicaciones.	23/01/2018	31/12/2018
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Implementar un plan de capacitación para los funcionarios de planta y contratistas que prestan sus servicios en la oficina de Atención al Usuario.	Personal Capacitado	P.U.I. Quejas y Reclamos / P.E Recursos Humanos y Físicos	1/03/2018	31/12/2018
	3.2	Realizar inducción y reintroducción al cliente Interno en temas relacionados con la Atención al usuario.	Personal Capacitado	P.U.I. Quejas y Reclamos / P.E Recursos Humanos y Físicos	1/03/2018	31/12/2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Diseño y aplicación de una herramienta para la recopilación de la información sobre la satisfacción del usuario.	Herramienta para recopilar la información sobre la satisfacción del usuario	Profesional Universitario I Mercadeo	01/02/2018	31/12/2018
	5.2	Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios del SITM y derivadas de la Operación.	Indicadores de cierre de PQR'S por encima del 90% en 10 días hábiles	Dirección de Operaciones	1/01/2018	31/12/2018



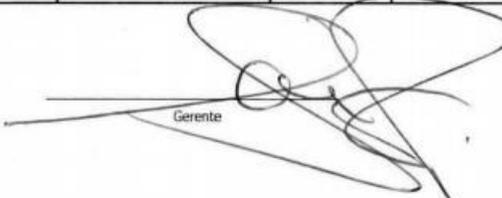
Director Técnico de Atención (E)



Gerente

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2019)						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar mesas de trabajo con los jefes de oficina y/o directores de las dependencias con el objeto de presentar el informe consolidado de las PQRSDF y la implementación de las acciones correctivas pertinentes.	Una (1) reunión trimestral	Oficina Asesora Jurídica/PUI Quejas y Reclamos	1/04/2019	31/12/2019
	2.1	Elaboración e Implementación del Protocolo de Atención al Usuario	Protocolo de Atención al Usuario	Oficina Asesora Jurídica/PUI Quejas y Reclamos	1/02/2019	31/12/2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	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 Metrolínea, así como en las chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad, y el área metropolitana.	Información en redes sociales.	Oficina de Prensa y Comunicaciones.	23/01/2019	31/12/2019
	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 en la página institucional de Metrolínea.	Oficina de Prensa y Comunicaciones/P.U.I. Profesional de Sistemas y TIC	23/01/2019	31/12/2019
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitar a los funcionarios de planta y contratistas que tengan relación directa con los usuarios de la entidad.	Personal Capacitado	Secretaría General/P.E Recursos Humanos y Físicos	1/03/2019	31/12/2019
	3.2	Realizar inducción y reinducción al cliente Interno en temas relacionados con la Cultura del Servicio.	Personal Capacitado	Secretaría General/P.E Recursos Humanos y Físicos	1/03/2019	31/12/2019
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1					
	4.2					
	4.3					
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Diseño y aplicación de encuestas de satisfacción al usuario, frente a la prestación del servicio.	Encuestas de satisfacción realizadas a través de la página web institucional y en campo.	Oficina de Prensa y Comunicaciones/Secretaría General, PUI Ing. Sistemas/ Dirección de Planeación, PUI Mercadeo	1/02/2019	31/12/2019
	5.2	Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos - PQR, presentadas por los usuarios del SITM y derivadas de la Operación.	Informe trimestral de las peticiones, quejas y reclamos relacionadas con la Operación	Dirección de Operaciones/Oficina Jurídica, PUI Quejas y reclamos	1/01/2019	31/12/2019


Director Técnico de Planeación


Gerente