

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2022

Fecha de Publicación: Septiembre 13 de 2022

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Agosto de 2022

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							% AVANCE	OBSERVACIONES	
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS									
Componente 4. Atención al Ciudadano (Vigencia año 2022)									
Subcomponente / p procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Cuatrimestre 1 2 3	Fecha inicio	Fecha final			
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 extraviados por los usuarios y encontrados dentro del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea.	Base de datos	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	X X	1/02/2022	31/12/2022	66%	En la pagina Web de la entidad se publica el informe de los documentos extraviados, se actualiza de acuerdo al envío que hace el area encargada, en el siguiente enlace: <a href="https://metrolínea.gov.co/v3.0/atencion-al-usuario/cedulas-encontradas-en-el-sistema-integrado-de-transporte-masivo">https://metrolínea.gov.co/v3.0/atencion-al-usuario/cedulas-encontradas-en-el-sistema-integrado-de-transporte-masivo</a>
	2.2	Remitir por competencia las PQRSDF a los Concesionarios de Operación y de Recaudo y Control	Informe	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	X X	1/02/2022	31/12/2022	66%	En el informe de PQRSDF se encuentra incluido lo relacionado con la remisión por competencia al Concesionario de Operación Metro Cinco Plus S.A. y al contratista de Recaudo y Tecnología UTRTYT (1 de Mayo al 31 de Agosto de 2022) .
	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 pagina web de Metrolínea	Área de Prensa y Comunicaciones/ P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	X X	1/02/2022	31/12/2022	66%	la información se encuentra actualizada conforme a las actualizaciones que envía el area de operaciones, esta información se puede observar en el siguiente enlace: <a href="https://metrolínea.gov.co/v3.0/rutas-del-sistema">https://metrolínea.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 Metrolínea, así como en los 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 X	1/02/2022	31/12/2022	66%	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. Esta información también es replicada a través de las redes sociales de la entidad, grupos de WhatsApp integrados por comunidades, periodistas 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 bimensual de las PQRSDF recibidas y tramitadas.	Informe	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	X X	1/02/2022	31/12/2022	66%	Se elaboro el informe de PQRSDF del 01 de Mayo al 31 de Junio de 2022 y se encuentran publicados en la página web de la entidad. Se elabora informe de PQRSDF del 01 de Julio al 31 de Agosto 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 presentación del servicio del SITM la cual debe ser publicada en la página del Sistema	Realizar encuesta	Dirección Administrativa / P.U.I. Gestión Comercial y Mercadeo	X X	1/02/2022	31/12/2022	66%	En la pagina Web de la entidad se tiene un link mediante el cual se aplica la Encuesta de satisfacción del ciudadano sobre transparencia y acceso a la información. Se adjunta evidencia. <a href="https://www.metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/encuestas-de-satisfaccion">https://www.metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/encuestas-de-satisfaccion</a>



DAVID RIVERA ARDILA  
Jefe Oficina de Control Interno



FABIÁN DELVA JAIMÉS CABALLERO  
Gerente