

NIT: 830.507.387-3

**Entidad:** Metrolínea S.A. En Reestructuración

**Fecha de Publicación:** 30 de Enero de 2023

**Vigencia:** del 01 de enero al 30 de abril de 2023

**Fecha de Seguimiento:** mayo 2023

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	SEGUIMIENTO	
DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO									
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción									
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final				
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaboración del proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia.	Proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia.	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección de Planeación	3/01/2023	9/01/2023	Actividad Cumplida	100%	Se elaboró el Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de la oficina de Planeación de Metrolínea S.A
	2.2	Publicación en la pagina web y en Neogestión del proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia, para conocimiento de la ciudadanía e interesados externos, y de los funcionarios y contratistas de la entidad.	Publicación en la página web y en Neogestión del Proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia.	Dirección de Planeación con el apoyo del P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	10/01/2023	13/01/2023	Actividad Cumplida	100%	Fue publicado el día 31 de Enero de la presente vigencia en la pagina web de Metrolínea <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/seguimiento-anual-plan-de-accion-institucional-2023">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/seguimiento-anual-plan-de-accion-institucional-2023</a>
	2.3	Presentación del proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.	Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia aprobado.	Presentación: Dirección de Planeación Aprobación: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	17/01/2023	17/01/2023	Actividad Cumplida	100%	El día 31 de enero mediante acta N°001 fue aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el Plan y el Mapa de Riesgos de Corrupción.
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación en la pagina web y en Neogestión del Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado de la vigencia, para conocimiento de la ciudadanía e interesados externos, y de los funcionarios y contratistas de la entidad.	Publicación en la página web y en Neogestión del Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado de la vigencia.	Dirección de Planeación con el apoyo del P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	19/01/2023	19/01/2023	Actividad Cumplida	100%	Fue publicado el día 31 de Enero de la presente vigencia en la pagina web de Metrolínea <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/seguimiento-anual-plan-de-accion-institucional-2023">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/seguimiento-anual-plan-de-accion-institucional-2023</a>
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear y evaluar permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.	Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia periódicamente monitoreado y revisado.	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	Por parte de los líderes de los Procesos se realiza seguimiento y verificación de los riesgos asociados a cada uno de los procesos los cuales no han sido materializados a la fecha.
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles.	Reporte de Seguimiento cuatrimestre I	Jefe Oficina de Control Interno	1/05/2023	31/05/2023	Actividad Cumplida	100%	Por parte de la Oficina de Control Interno realiza cuatrimestralmente el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
	5.2	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles.	Reporte de Seguimiento cuatrimestre II	Jefe Oficina de Control Interno	1/09/2023	30/09/2023	N/A	N/A	N/A
	5.3	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles.	Reporte de Seguimiento cuatrimestre III	Jefe Oficina de Control Interno	1/01/2024	31/01/2024	N/A	N/A	N/A

**Entidad:** Metrolínea S.A. En Reestructuración

**Fecha de Publicación:** 30 de Enero de 2023

**Vigencia:** del 01 de enero al 30 de abril de 2023

**Fecha de Seguimiento:** mayo 2023

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	SEGUIMIENTO	
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS									
Componente 3: Rendición de cuentas									
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final				
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1	Elaboración del informe de gestión operativa, administrativa, financiera, de Infraestructura, Jurídica y de Contratación de la entidad.	Informe de gestión trimestral	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección de Planeación	1/04/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	El informe de gestión fue consolidado por la oficina de Planeación y enviado al concejo Municipal mediante radicado No. 348 de fecha Abril 21 de 2023. Se adjunta Radicado No. 343 y informe de gestión primer trimestre 2023.
	1,2	Elaborar y publicar los informes de Ley que están a cargo de la Oficina de Control Interno	Informes a cargo de la Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	1/01/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	Por parte de la Oficina de Control Interno y Gestión fueron publicados los siguientes informes: 1. Plan Anual de Auditorías Vigencia 2023. 2. Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno. 3. Derechos de Autor.
	1,3	Publicación Informe de Rendición de Cuentas Anual que debe presentarse a la Contraloría Municipal de Bucaramanga	Publicación Informe de rendición de cuentas anual	Dirección Administrativa/P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	1/01/2023	31/12/2023	N/A	N/A	N/A
	1,4	Publicación de los estados financieros	Estados Financieros	Dirección Administrativa/P.E. Área Contabilidad	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	De acuerdo a la Normatividad Contable los Estados Financieros son publicados trimestralmente en la pagina Web en el siguiente link: <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/2023">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/2023</a>
	2,1	Socialización de la operación del SITM a través de la pagina y redes sociales	Informar a los usuarios sobre los ajustes operacionales que se deban efectuar durante el transcurso de la vigencia.	Área de Prensa y Comunicaciones	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	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: Publicaciones en medios de comunicación y pantallazos de las redes sociales de Metrolínea. <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/</a>
	2,2	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 Institucional	Área de Prensa y Comunicaciones/ P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	1/02/2023	31/12/2023	Actividad No Cumplida	0,00%	La información no se encuentra actualizada debido que no se ha llevado a cabo el contrato de la APP y la web con el fin que toda la información esta en tiempo real (Hosting ) <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/planea-tu-viaje-moovit">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/planea-tu-viaje-moovit</a>

**Entidad:** Metrolínea S.A. En Reestructuración

**Fecha de Publicación:** 30 de Enero de 2023

**Vigencia:** del 01 de enero al 30 de abril de 2023

**Fecha de Seguimiento:** mayo 2023

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	SEGUIMIENTO
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS								
Componente 3: Rendición de cuentas								
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final			
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>2,3</b> Realizar Presencia de Marca mediante alianzas realizadas con entidades públicas y privadas.	Participar en eventos o actividades representativos de la región en donde se genere recordación y posicionamiento de la	Área de Prensa y Comunicaciones	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	<p>Durante esta vigencia se han adelantado campañas en las cuales se ha tenido presencia de marca como: la Feria de Emprendimiento Metro-emprende que busca atraer y mantener usuarios a través de una oferta diversificada de servicios con productos artesanales, entre otros. Esta campaña también obedece a una alianza estratégica realizada con el Instituto de Empleo de Bucaramanga.</p> <p>Con el apoyo de la Policía Metropolitana de Bucaramanga se realizó una campaña durante marzo para prevenir las violencias basadas en género, a través de la cual se entregó información relevante a las mujeres sobre ruta de atención y cómo denunciar en caso de ser víctimas. Secretaría de Desarrollo Social se adelanta una campaña para prevenir el trabajo infantil dentro del SITM Metrolínea, esto invita a los usuarios a proteger la niñez y evitar que los menores trabajen. Instituto de Cultura y Turismo de Bucaramanga se han realizado alianzas con la Emisora La Cultural y la Mesa de Turismo; con la Emisora se emiten a diario boletines informativos sobre la movilidad y los servicios que ofrece el SITM Metrolínea y el cuidado que deben tener los usuarios al usar el Sistema, además, se emiten cuñas con mensajes de cultura ciudadana. Alcaldía de Bucaramanga y el Área Metropolitana de Bucaramanga se han desarrollado campañas a través de redes sociales para promover el transporte legal y la personalización de la tarjeta. Dirección de Tránsito de Bucaramanga se lideran operativos para evitar la invasión del carril exclusivo, lo que hace más atractivo el servicio para los usuarios porque los viajes son más ágiles.</p> <p>Por otra parte se ha promocionado el servicio de recarga y tarjeta que tienen los usuarios que poseen tarjeta débito Bancolombia, para que conozcan las ventajas y agilicen sus viajes. Y se participó en la Hora del Planeta, que demuestra el compromiso del SITM Metrolínea con lo ambiental. Estas actividades se enmarcan en la Estrategia de Comunicación 'Metrolínea evoluciona' que contiene las campañas 'Viajemos seguros, Metrolínea nos cuida'; 'Metrolínea le cuenta', que consiste en informar a los usuarios sobre eventualidades en la operación; y 'Metrolínea nos mueve', que busca posicionar la imagen del Sistema.</p>
	<b>3,1</b> Utilizar medios de divulgación masiva para fomentar la participación ciudadana en la rendición de cuentas	Registro de utilización del medio masivo	Área de Prensa y Comunicaciones	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	Se han ejecutado alianzas con entidades que han permitido posicionar la imagen del Sistema, como la desarrollada con la Secretaría de Desarrollo Social de Bucaramanga para participar con actividades en el mes del Orgullo LGBTQ+; con la E.S.E. Isabu para la toma de pruebas VIH; con el Imebu para el desarrollo de 'Metro-emprende'; con el Instituto de Cultura de Bucaramanga para reactivar el punto de lectoescritura Metrolibro; y con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga para evitar la invasión al carril exclusivo.
	<b>3,2</b> Promover, a través del Menú Participa de la página web de Metrolínea, la inscripción y participación de ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas	Inscripción de usuarios a través de la plataforma del Menú Participa	Área de Prensa y Comunicaciones	1/02/2023	31/12/2023	N/A	N/A	N/A
<b>3,3</b> Promover, a través de las redes sociales del SITM Metrolínea, la participación ciudadana en la rendición de cuentas	Publicaciones en las redes sociales del proceso de rendición de cuentas y cómo participar.	Área de Prensa y Comunicaciones	1/02/2023	31/12/2023	N/A	N/A	N/A	

**Entidad:** Metrolínea S.A. En Reestructuración

**Fecha de Publicación:** 30 de Enero de 2023

**Vigencia:** del 01 de enero al 30 de abril de 2023

**Fecha de Seguimiento:** mayo 2023

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS Componente 3: Rendición de cuentas						ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	SEGUIMIENTO	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final				
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4,1	Evaluación de las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente	Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina de Control Interno	3/01/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	La Oficina de Control Interno y Gestión realizó el seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
	4,2	Evaluación de las acciones plasmadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la normatividad vigente	Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Jefe Oficina de Control Interno	3/01/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	La Oficina de Control Interno y Gestión realizó el seguimiento cuatrimestral al Mapa de Riesgos de Corrupción

Entidad: Metrolínea S.A. En Reestructuración

Fecha de Publicación: 30 de Enero de 2023

Vigencia: del 01 de enero al 30 de abril de 2023

Fecha de Seguimiento: mayo 2023

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	SEGUIMIENTO	
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS Componente 4: Mecanismos para mejorar el servicio al Ciudadano									
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	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	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	Base de datos actualizada y publicada en la página web. Se adjunta la base de datos actualizada. <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/atencion-al-usuario/cedulas-encontradas-en-el-sistema-integrado-de-transporte-masivo">https://www.metrolinea.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	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	Se elaboró el informe de PQRSDF del 01 de enero al 28 de febrero de 2023. Se encuentra publicado en la página web de la entidad. Se elaboró el informe de PQRSDF del 01 de marzo al 30 de abril de 2023. Se encuentra publicado en la página web de la entidad. En el informe de PQRSDF se encuentra incluido lo relacionado con la remisión por competencia al Concesionario de Operación, TPC y a la Contratista de Recaudo y Tecnología.  Los informes se encuentran publicados en el siguiente link: <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-ano-2023">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-ano-2023</a>
	2,3	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	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	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 relacionadas con la operación del SITM Metrolínea. Además, a través de las redes sociales se difunde información relacionada con ajustes operativos, retrasos en rutas, entre otras eventualidades de interés para los usuarios. Esta información se remite a través de de chats de periodistas y de comunidades. <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/asi-operara-el-sitm-metrolinea-durante-la-semana-mayor-2050">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/asi-operara-el-sitm-metrolinea-durante-la-semana-mayor-2050</a> <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/el-sitm-metrolinea-ajusta-su-operacion-por-competencia-de-ciclismo-2040">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/el-sitm-metrolinea-ajusta-su-operacion-por-competencia-de-ciclismo-2040</a>
	2,4	Dar a conocer a los usuarios y ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga, vía página web y redes sociales del SITM Metrolínea y el Ente Gestor, los canales de atención que tiene la entidad.	Información actualizada en redes sociales y página web.	Área de Prensa y Comunicaciones	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	A través de las redes sociales del SITM Metrolínea se han dado a conocer las líneas de atención que tienen los usuarios para comunicarse con el Sistema.  Los canales de comunicación que tiene Metrolínea a disposición de los usuarios son: página web <a href="http://www.metrolinea.gov.co">www.metrolinea.gov.co</a> ; página en Facebook @metrolinearedes; cuenta de Twitter, @metrolinea; cuenta de Instagram, @metrolinea.  <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/asi-operara-el-sitm-metrolinea-durante-la-semana-mayor-">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/asi-operara-el-sitm-metrolinea-durante-la-semana-mayor-</a>

Entidad: Metrolinea S.A. En Reestructuración

Fecha de Publicación: 30 de Enero de 2023

Vigencia: del 01 de enero al 30 de abril de 2023

Fecha de Seguimiento: mayo 2023

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	SEGUIMIENTO	
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS Componente 4: Mecanismos para mejorar el servicio al Ciudadano									
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final				
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5,1	Reuniones o mesas de trabajo con los usuarios del SITM Metrolínea, a través de las cuales se busca entregar información sobre el Sistema y atender inquietudes o sugerencias de la comunidad.	Reuniones o mesas de trabajo cuando convoque Metrolínea o lo solicite la comunidad.	Área de prensa y comunicaciones y Área de participación social y cultura ciudadana	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	Se llevó a cabo una mesa de concertación con los presidentes de JAC de la comuna 4 para tratar temas relacionados con la prestación del servicio. Esta reunión fue convocada por el área Metropolitana con la participación de Metrolinea. Se adjuntan registro fotográfico y acta de reunión.
	5,2	Fomentar la Política de Mujer y Equidad de Género en el SITM Metrolínea	Actividades ejecutadas de la Política de Mujer y Equidad de Género	Participación Social y Cultura ciudadana	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	Se realizó alianza con la Policía Metropolitana de Bucaramanga, la Patrulla Púrpura y la Oficina de Mujer y Equidad de Género de la Alcaldía de Bucaramanga, para realizar campañas con los usuarios sobre prevención de VBG. Se adjunta: * Registro fotográfico de las campañas realizadas con los usuarios y funcionarios del SITM, sobre prevención de violencias contra la Mujer VBG * Registro fotográfico de las mesas de trabajo realizadas con la oficina de la Mujer y Equidad de género de la Alcaldía de Bucaramanga

**Entidad:** Metrolinea S.A. En Reestructuración

**Fecha de Publicación:** 30 de Enero de 2023

**Vigencia:** del 01 de enero al 30 de abril de 2023

**Fecha de Seguimiento:** mayo 2023

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	SEGUIMIENTO
DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información									
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha inicio	Fecha final			
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	<b>1,1</b> Actualización de la Información Institucional en la pagina web	Pagina actualizada sobre los temas mínimos institucionales y sobre procesos Contractuales de la entidad	Información institucional actualizada al 100%	Dirección Administrativa / P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Parcialmente	25%	Se esta trabajando en la actualización de la pagina de acuerdo a los lineamientos dados por el Ministerio de las TICS
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	<b>4,1</b> Incluir en la rendición de cuentas nuevas alternativas de comunicación de la información para la población con discapacidad	Emplear, en la totalidad de las rendiciones de cuentas ejecutadas por la entidad, medios y mecanismos que faciliten la presentación y divulgación eficaz de toda la información a la población con	No. de rendiciones de cuentas ejecutadas empleando medios de comunicación que permitan la interacción con ciudadanos con discapacidad	Área de Prensa y comunicaciones	1/02/2023	31/12/2023	N/A	N/A	No aplica para el seguimiento realizado
	<b>4,2</b> Realizar 2 talleres de sensibilización en temas de discapacidad con los operadores, personal de taquillas y funcionarios del SITM	Dos (2) Talleres de sensibilización en temas de discapacidad	No talleres Planeados / No talleres realizados	P.U.I Participación Social y Cultura Ciudadana	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	50%	Se llevó a cabo el primer taller de discapacidad con los operadores de Metrocinco, personal de taquillas de Metrocali y funcionarios del ente gestor, donde se trató el tema de "Proceso de certificación a personas con discapacidad y experiencia de servicio" el primero de los temas estuvo dirigido por el contratista de la Secretaria de Salud Departamental y miembro de la Red Santandereana de Discapacidad, Luis Francisco Corzo, y en lo concerniente a los temas de servicio al cliente, se contó con el apoyo de la ARL SURA, quienes a través de actividades lúdicas y audiovisuales compartieron algunos tips para brindar un mejor servicio a todos los usuarios. El taller se llevó a cabo de manera virtual y presencial en la sala de juntas de la entidad. Se adjunta Acta.
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<b>5,1</b> Informe de las solicitudes de acceso a la información pública recibidas y tramitadas	Informe	No. de Informes elaborados y publicados / No. de Informes programados	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	1/02/2023	31/12/2023	Actividad Cumplida	33%	Se elaboró el informe de PQRSDF del 01 de enero al 28 de febrero de 2023. Se encuentra publicado en la página web de la entidad. Se elaboró el informe de PQRSDF del 01 de marzo al 30 de abril de 2023. Se encuentra publicado en la página web de la entidad. Link publicación: <a href="https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-ano-2023">https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-ano-2023</a> En el informe de PQRSDF se encuentra incluido lo relacionado con las Solicitudes de Información y las Solicitudes de Acceso a la Información Pública recibidas y tramitadas.