

Programa metro escucha, metro resuelve PM_SE_02

Programa metro escucha, metro resuelve		Código:		PM_SE_02	
Objetivo General					
Generar canales y herramientas de comunicación directa con los ciudadanos, para la atención oportuna de las solicitudes por medio de un protocolo de atención a la ciudadanía que permita brindar un servicio adecuado, diligente y oportuno.					
Objetivos específicos:					
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Atender las preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ingresadas al Sistema Distrital de Quejas, Soluciones (SDQS) en los tiempos establecidos por la ley aplicable. ▶ Mantener una comunicación en doble vía, poniendo a disposición los canales de atención a la ciudadanía. 					
Etapas:					
Preoperativa		X		Operación y mantenimiento	
Fase:					
Previa		Construcción		X Pruebas, certificaciones y puesta en marcha	
Impactos a manejar:					
A continuación, se presenta la calificación de los impactos a los que atiende este programa:					
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desconocimiento de las actividades del proyecto y los canales de información con la entidad para atención de PQRS. ✓ Consolidación de escenarios para el encuentro en torno de actividades culturales, recreativas y deportivas. ✓ Cambios en los esquemas de movilidad y accesibilidad por implementación del PMT para ingreso de vagón e ingreso y salida de volquetas. ✓ Mejoramiento de las zonas internas y espacios frente al área de ejecución de la construcción del vagón. 					
Tipo de medida:					
Control		X Prevención		X Mitigación	
Corrección				X Compensación	
Acciones a desarrollar:					
Comunicación, atención y respuesta de PQRS– metro escucha, metro resuelve					
Se atenderá, gestionará y tramitará las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía, de manera eficaz, veraz y oportuna, generando relaciones de confianza y promoviendo mecanismos adecuados de diálogo entorno a las obras. En tal sentido, se cuenta con los siguientes canales de recepción y atención de PQRS:					
Canal		Medio		Descripción	
SDQS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”		Plataforma para recepción y atención de PQRS:		https://bogota.gov.co/sdqs/ (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones dispuesto por el Distrito).	

Escrito – Correspondencia Canales virtuales	Correo electrónico EMB Dirección de correspondencia	contactenos@metrodebogota.gov.co Carrera 9 No. 76 – 49, Edificio Nogal TC. Piso 4
Presencial y Virtual	Punto de atención	Se contará con un punto de atención al ciudadano con el fin de brindar información, resolver inquietudes y recepcionar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que presente la ciudadanía, se contará con línea telefónica y correo electrónico.
Sobre enfoque de género	Línea púrpura Secretaría de la Mujer	Para las actividades propuestas en el marco de este programa se atenderán las políticas distritales lideradas por la Secretaría de la Mujer frente a las denuncias por acoso sexual y violencia de género. Estos canales de atención especializados serán divulgados en los espacios de participación con las comunidades. Línea celular/ WhatsApp: 3007551846 Línea púrpura distrital: 018000112137

De acuerdo con lo anterior, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

- ▶ Para las quejas o solicitudes anónimas, se procederá a publicar la respuesta en las carteleras informativas y/o a través del uso de la plataforma y del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), la cual podrá ser consultada con el consecutivo que generó el sistema al momento de radicar la PQRS.
- ▶ Para las PQRS recibidas en los espacios de participación o reuniones, se empleará el formato correspondiente y posteriormente se registrarán en el SDQS. Esta información alimentará el indicador de los actores sociales identificados en estos espacios de participación.

La Empresa Metro de Bogotá da los lineamientos la atención, gestión y respuestas de las PQRS, teniendo en cuenta los criterios de evaluación de la Secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá frente al uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). A su vez el concesionario deberá dar respuesta dentro de los términos de ley y si se requiere presentar planes de acción para disminuir el aumento de PQRS ciudadanas

Lugar de aplicación: Zona de instalación del vagón escuela y zona de influencia directa.

Mecanismos de control o registros asociados

Con el propósito de evaluar la efectividad de las acciones propuestas, se proponen los siguientes mecanismos de control:

- ✓ Informe de reporte mensual donde se consolide toda la información.
- ✓ Registro de PQRS en los formatos dispuestos para tal fin. Ver Anexo Formatos / Formato PQRS

Personal responsable de la ejecución:

Concesionario ML1 con verificación del equipo social EMB