

METROLINEA - TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL AL CIUDADANO COMPONENTE DE GESTIÓN PARA RESULTADOS Componente 4. Atención al Ciudadano (Vigencia año 2022)							% AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente/parámetro	Actividades	Meta o producto	Responsable	Cuatrimestre	Fecha inicio	Fecha final		
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Elaboración y publicación en la página web de la entidad de los datos de los documentos elaborados por el Área de Transparencia dentro del Sistema Integrado de Transporte Nuevo Metrolinea.	Base de datos	Secretaría General / P.U.J. Servicio al Ciudadano / P.U.J. Gestión TIC y Soporte Técnico	X X X	1/02/2022	31/12/2022	100%	Bases de datos actualizada y publicada en la página web.
	2.2 Rendir por competencia las PQRSDF a los Concesionarios de Operación y de Recaudación y Control.	Informe	Secretaría General / P.U.J. Servicio al Ciudadano / P.U.J. Gestión TIC y Soporte Técnico	X X X	1/02/2022	31/12/2022	100%	En el informe de PQRSDF se encuentra incluido lo relacionado con la rendición por competencia de los Concesionarios de Operación, a la fecha de 31 de diciembre de 2022, se encuentra publicado en la página web https://metrolinea.gov.co/1.0/ley-de-transparencia/informe-de-peticiones-sujetas-a-las-disposiciones-y-estímulos-ano-2022.
Subcomponente 3 Fortalecimiento de los canales de atención	3.1 Actualizar de manera periódica, la información de todas las estrategias de transparencia y de control social, en la App y en las redes sociales, y demás canales, con el propósito de dar a conocer a la ciudadanía las estrategias y aspectos.	Información actualizada en la página web de Metrolinea.	Área de Prensa y Comunicaciones / P.U.J. Gestión TIC y Soporte Técnico	X X X	1/02/2022	31/12/2022	100%	El Área de Prensa y Comunicaciones, en conjunto con el Área TIC, mantienen actualizada la información en la página web de acuerdo con estrategia de transparencia y control social, así como en las redes sociales y en la App, con la información de los puntos de reagrupación existentes (en la página y en la App) y la información de los puntos de reagrupación existentes en las redes sociales, que están vinculados con la página web de la entidad.
	3.2 Informar y divulgar de manera oportuna y permanentemente, las novedades y eventualidades que surgen en la entidad, en la App y en las redes sociales y la página institucional de Metrolinea, a través de chats y grupos de usuarios de las plataformas de redes sociales y medios de comunicación de la ciudadanía del área metropolitana.	Información actualizada en las redes sociales y página web	Área de Prensa y Comunicaciones	X X X	1/02/2022	31/12/2022	100%	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 generan desde el Ente Gestor. Esta información también es difundida en las redes sociales de la entidad, así como en los grupos de WhatsApp integrados por comunidades periódicas y medios de comunicación.
Subcomponente 4 Normatividad y Procedimiento	4.1 Elaboración y publicación en la página web del informe bimestral de las PQRSDF recibidas identificadas.	Informe	Secretaría General / P.U.J. Servicio al Ciudadano	X X X	1/02/2022	31/12/2022	100%	Se elabora informe de PQRSDF del 01 de septiembre al 31 de octubre de 2022. Se encuentra publicado en la página web de la entidad. Se elabora informe de PQRSDF del 01 de noviembre al 31 de diciembre de 2022. Se encuentra publicado en la página web de la entidad.
	4.2 Realización de un módulo de encuesta verificada a la satisfacción del usuario frente a la presentación de la información en la App, la cual debe ser publicada en la página del Sistema.	Realizar encuesta	Dirección Administrativa / P.U.J. Gestión General y Personal	X X X	1/02/2022	31/12/2022	100%	"En la página Web de la entidad se tiene un link mediante el cual se publica la Encuesta de Satisfacción, la cual obtiene sobre todo un acceso a la App.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realización de una encuesta verificada a la satisfacción del usuario frente a la presentación de la información en la App, la cual debe ser publicada en la página del Sistema.	Realizar encuesta	Dirección Administrativa / P.U.J. Gestión General y Personal	X X X	1/02/2022	31/12/2022	100%	"En la página Web de la entidad se tiene un link mediante el cual se publica la Encuesta de Satisfacción, la cual obtiene sobre todo un acceso a la App.
	5.2 Realización de una encuesta verificada a la satisfacción del usuario frente a la presentación de la información en la App, la cual debe ser publicada en la página del Sistema.	Realizar encuesta	Dirección Administrativa / P.U.J. Gestión General y Personal	X X X	1/02/2022	31/12/2022	100%	"En la página Web de la entidad se tiene un link mediante el cual se publica la Encuesta de Satisfacción, la cual obtiene sobre todo un acceso a la App.

