

ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2025



INTRODUCCIÓN

Para el ejercicio de Rendición de Cuentas en METROLÍNEA S.A., el Departamento de Prensa y Comunicaciones de la Entidad propone una serie de acciones y estrategias orientadas a fomentar la participación ciudadana, a darle voz y acercar a los usuarios a la información que da cuenta de la gestión realizada durante el año 2025. La estrategia de comunicaciones que se presenta a continuación abarca las etapas de planeación, ejecución y evaluación de la rendición de cuentas.

AUDIENCIAS DE INTERÉS

- Usuarios del sistema (habituales y esporádicos)
- Autoridades locales y nacionales
- Veedurías ciudadanas
- Organizaciones sociales y comunitarias
- Medios de comunicación
- Funcionarios y contratistas
- Empresas operadoras y concesionarios

CANALES DE COMUNICACIÓN



- Redes Sociales y nuevos medios (Facebook, Twitter, Instagram y Whatsapp)
- Medios no convencionales (Voz a voz)

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la transparencia, el acceso a la información pública y la participación ciudadana mediante mecanismos de rendición de cuentas que permitan evaluar la gestión institucional, generar confianza con los usuarios y actores del sistema, y fomentar la mejora continua en la prestación del servicio de transporte masivo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Informar de manera clara, veraz y oportuna los logros, desafíos y resultados financieros y operativos del año 2025.
- Generar espacios de diálogo e interacción con la ciudadanía, usuarios, veedurías y grupos de valor.
- Posicionar la rendición de cuentas como una práctica institucional de transparencia y mejora continua.
- Utilizar medios digitales y tradicionales para garantizar amplio alcance e inclusión.

ETAPA 1. PLANEACIÓN Y DIFUSIÓN

Como un medio para acercar la ciudadanía y usuarios a la Rendición de Cuentas y permitir que formulen preguntas e inquietudes que enriquezcan el ejercicio participativo, en el sitio web de la Entidad se dispondrá un enlace: "Metrolínea te escucha. Rendimos cuentas contigo 2025" con toda la información y un formulario que invita a los ciudadanos a plantear las preguntas que tengan sobre la operación del Sistema y qué temas les gustaría que fueran incluidos en la Rendición de Cuentas.



ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2025



REDES SOCIALES

Redes Sociales: Haremos una campaña de expectativa con videos que muestren los beneficios de la gestión y cómo la gente podrá ver la rendición.

Ejemplo:

"En Piedecuesta ya están conectados y pueden presenciar nuestra rendición de cuentas desde nuestro FanPage de Facebook."

ENCUESTAS



Se realizarán encuestas en las estaciones y portales más concurridos con el fin de realizar pedagogía entre la ciudadanía acerca del ejercicio de Rendición de Cuentas. A continuación, algunos ejemplos:

1. ¿Considera usted importante que Metrolínea S.A. rinda cuentas públicas periódicamente sobre el uso de los recursos y la calidad del servicio prestado?

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

No sabe / No responde

2. La rendición de cuentas es:

Un ejercicio de transparencia en la gestión pública.

Un informe de la gestión de las entidades públicas

Una obligación de ley

Todas las anteriores

3. ¿Qué aspectos le gustaría que Metrolínea S.A. priorizara al momento de rendir cuentas ante la ciudadanía? (Puede seleccionar más de una opción)

Inversión en mantenimiento y mejora de buses e infraestructura

Gestión financiera y uso de recursos públicos

Frecuencia y puntualidad del servicio

Atención al usuario y quejas recibidas

Planes futuros de expansión y sostenibilidad

Otro: _____

4. ¿Ha participado o estaría dispuesto(a) a participar en espacios ciudadanos (audiencias públicas, foros, encuestas) relacionados con la rendición de cuentas de Metrolínea S.A.?

Sí, he participado

No he participado, pero me gustaría hacerlo

No estoy interesado(a)

No sabía que existían estos espacios



ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2025



Consolidación de las respuestas de la ciudadanía:

Una vez se tienen las encuestas de participación de la ciudadanía (19 de marzo de 2025) se consolida la información y se socializan en la programación de la jornada de Rendición de Cuentas.

Publicación del Informe de Rendición de Cuentas:

Una semana antes del evento central de la Rendición de Cuentas, se publicará en el sitio web el Informe de Rendición de Cuentas 2025. A través de los diferentes medios institucionales se informará a la ciudadanía que puede ingresar a consultarlo.

ETAPA 2. EJECUCIÓN DEL EVENTO CENTRAL DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

En esta etapa, la estrategia comunicacional está dirigida a brindar canales de fácil acceso para que las personas participen de manera virtual del evento central de la Rendición de Cuentas. Este año, el evento central de la Rendición de Cuentas se llevará a cabo en diciembre (Día y hora por definir).

Redes sociales

Las redes sociales son los canales por excelencia para brindar mayor cercanía e inmediatez con los usuarios, seguidores y la ciudadanía en general.

El evento de Rendición de Cuentas será transmitido en directo a través de la FanPage de la Entidad @Metrolínea, la cual en la actualidad con más de 21 mil seguidores y durante el evento de Rendición se informará en tiempo real, los datos más relevantes de la misma.

Durante el evento también se pondrán videos tipo reels para informar en tiempo real y se publicarán trinos en la red social X con los datos y cifras más importantes.

Formato

El formato será a modo de magazín en donde habrá un presentador que acompañará al Gerente en la presentación de los resultados de su gestión con funcionarios como invitados que hablarán de los temas que ellos son responsables. El programa estará dividido en ejes temáticos.

Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas

Invitación abierta a la ciudadanía, entes de control, medios de comunicación y organizaciones sociales.

Publicación anticipada de informes y habilitación de canales de participación previos y posteriores al evento.

Reportes e Informes de Gestión

Publicación del Informe Anual de Gestión durante el primer cuatrimestre del año.

Divulgación de informes de cumplimiento de metas del Plan Estratégico Institucional



ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2025



Actividad	Responsable	Periodicidad	Indicador de Éxito
Publicación del Informe de Gestión	Dirección General	Anual	Documento publicado en la web institucional antes del 31 de marzo 2025
Realización de Audiencia Pública	Oficina de Planeación y Comunicaciones	Anual	Más de 100 asistentes y nivel de satisfacción superior al 80%
Actualización del Portal de Transparencia	TIC y Jurídica	Mensual	Cumplimiento del 100% de los ítems requeridos
Encuesta de Satisfacción del Usuario	Calidad del Servicio	Trimestral	Nivel de satisfacción igual o superior al 80%
Informe de PQRSD	Servicio al Ciudadano	Trimestral	Respuesta al 90% de las PQRSD en un plazo menor a 15 días

ETAPA 3. EVALUACIÓN

Seguimiento y Mejora Continua

- Evaluación anual de la estrategia de rendición de cuentas.
- Incorporación de recomendaciones de la ciudadanía, antes de control y grupos de interés.
- Ajuste periódico de indicadores y herramientas conforme a la evolución del sistema y del contexto institucional.

En el sitio web de la Entidad www.metrolinea.gov.co se dispondrá el documento con las respuestas a las preguntas formuladas por la ciudadanía. También, se dispondrá de una breve encuesta para que la ciudadanía evalúe el ejercicio.

Por último, se publicarán en el sitio web los resultados de la evaluación del ejercicio de Rendición de Cuentas con el respectivo plan de mejoramiento.

Enfoque Normativo

Esta estrategia se fundamenta en:

- Ley 489 de 1998 (Función administrativa y participación ciudadana)
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública)
- CONPES 3654 de 2010 (Política de rendición de cuentas)
- Decreto 1499 de 2017 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG)



Metrolínea S.A. reafirma su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua a través de esta Estrategia de Rendición de Cuentas, orientada a fortalecer la confianza pública, mejorar la calidad del servicio y garantizar el cumplimiento de sus deberes institucionales.

