Subcomponente/proceso 5 Sequimiento 5.1 Rea	Subcomponente / proceso 4 Monitoreo y revisión  4.1 ges	3.3 Div	Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación 3.2 intercontroller	3.1 Cor Dev	Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos 2.1 las entre	Subcomponente / proceso 1 Política de Administración de Riesgos  1.1 Social ries	Subcomponente/procesos	
Realizar seguimiento verificando la eficacia y Informes de seguimientos	Monitoreo y evaluación permanente de la Mapa de ries gestión del riesgo y de la efectividad de los periódicamente controles establecidos revisado	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción en la pagina web de la entidad.	Ajustes finales y solicitud de divulgación Mapa de riesgos de corrupción consolidado.	Consolidación del mapa de Riesgos de Mapa de Corrupción acorde con lo establecido en el consolidado Decreto 1081 de 2015.	Construcción del mapa de riesgos de corrupción, por parte de los responsables de las áreas y de los procesos al interior de la la entidad.	Socialización y divulgación del manual de riesgos de corrupción.	Actividades	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos
Informes de seguimientos	sgos de corrupció monitoreado	Mapa de riesgos de corrupción o Metrolínea S.A. divulgado en pagina web.	> .	riesgos de o de Metrolínea S	ω	Manual de riesgos de corrupción de socializado con el personal de la Director entidad, y divulgado en la plataforma Planeación Neogestión.	Meta y producto	upción - Mapa de Riesgos de Corr
Asesor de Control Interno 03/01/2017	y Líderes de los procesos	de la Secretaria General	corrupción Director Técnico de Planeación	corrupción Director Técnico de S.A. Planeación	corrupción ctuales de Líderes de los procesos	n a Director Técnico de a Planeación	Responsable	de Corrupción (2017)
03/01/2017	1/02/2017	30/01/2017		18/01/2017	6/01/2017	17/01/2017	Fecha Inicic	
31/12/2017	31/12/2017	31/01/2017	25/01/2017 27/01/2017	24/01/2017	17/01/2017	28/02/2017	Fecha Inicio Fecha Final	

Director Técnico de Planeación

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO  Seguimiento supervisión contratos de concesión y recaudo.  NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O CIÓN  Administrativa recaudo.  COMPONENTO COMPONENTO CIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL CIUDADANO Y/O RESPONS DE CIUDADANO Y/O R	<b>H</b>		Ş			010
ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN ACTIVIDADES Seguimiento.	Seguimiento supervisión contratos de concesión y recaudo.	PROCEDIMIENTO	TRÁMITE,			
ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN ACTIVIDADES Seguimiento.	Administrativa	CIÓN	TIPO DE			
Componente 2: Racionalización de Trámites (2017)  PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN  SITUACIÓN ACTUAL  SITUACIÓN ACTUAL  SITUACIÓN ACTUAL  SITUACIÓN ACTUAL  SITUACIÓN ACTUAL  MEJORA A REALIZAR AL  TRÁMITE, PROCESO O  PROCEDIMIENTO  No existe un control de las actividades de seguimiento a la supervisión de los contratos de concesión y recaudo en el área financiera.  Establecer las actividades de control y socializarlas.	g.					
Establecer las actividades de control y socializarlas.	No existe un control de las actividades de seguimiento a la supervisión de los contratos de concesión y recaudo en el área financiera.	STIUACTON ACTUAL		PLANEACIÓN DE LA ESTRAT	Componente 2: Racionali	
	Establecer las actividades de control y socializarlas.	TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALTZAR AL	EGIA DE RACIONALIZACIÓN	zación de Trámites (2017)	
	Financiera	RESPONSABLE	DEDENDENCTA			1 0030
) Z	30/01/2017 31/12/2017	~				a ue publicación.
NCIA ABLE	31/12/2017	INICIO FIN dd/mm/aa	FECHA REALIZACIÓN			31/01/201/

Director Técnico de Planeación

	gestión institucional	Subcomponente 4 Evaluación v retroalimentación a la		Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones				lenguaje comprensible	Subcomponente 1 Información de calidad y en					Subcomponente	
	4.2	41	2.2	2.1	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.1		
7	Evaluación a las acciones plasmadas en la Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la normatividad vigente.	Evaluación a las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente.	Publicación y socialización del manual del usuario.	Campaña de socialización - implementación de una estrategia y de campañas de cultura ciudadana, que promuevan el buen comportamiento, y fomenten el sentido de pertenencia, amor, cuidado y respeto hacia el SITM - Metrolínea.	Verificación del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 Informe de Seguimiento. en sus art 74 - 75 - 76 - 77 y 78.	Elaborar y publicar los Informes de Ley que están a Informes cargo de las Oficinas de Control Interno.	Publicación en la pagina Web de los Informes de Auditoria realizados por los Entes de Control y Auditorias Internas.	Consolidación del banco de proyectos del SITM.	Consolidación del informe de gestión operativa, de infraestructura, financiera, contractual, social y administrativa de Metrolínea.	Consolidación de la información requerida para el informe de rendición de cuentas electrónica a la Contraloría de Bucaramanga.	Consolidación del informe de rendición de cuentas que Informe de rendición de cuentas a la Alcaldía Director Técnico de debe presentarse a la Alcaldía de Bucaramanga.  Planeación	Publicación de los estados financieros.	Publicación de la ejecución presupuestal.	Actividades	Componente 3: Rendición de cuentas (2017)
/	Informe de Seguimiento a la Matriz Riesgos de Corrupción	Informe de Seguimiento al Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Manual del usuario SITM Metrolínea.	Campañas de cultura ciudadana realizadas en puntos y zonas estratégicas del sistema.	Informe de Seguimiento.	a Oficina	de los Informes de Informes de Auditoria realizados por los Entes Asesor de Entes de Control y de Control y Auditorias Internas.	Ficha de Estadística Básica de Inversión -EBI- de cada proyecto incluido en el banco de proyectos del SITM.	је y Informe trimestral de gestión.	Informe de rendición de cuentas a Contraloría de Bucaramanga.	Informe de rendición de cuentas a la Alcaldía de Bucaramanga.	Estados financieros.	Ejecución presupuestal.	Meta y producto	n de cuentas (2017)
	de Asesor de Control Interno	Plan Asesor de Control Interno	Director Técnico de Planeación	Director Técnico de Planeación / Prensa y Comunicaciones	Asesor de Control Interno	de Control Asesor de Control Interno	Asesor de Control Interno	Director Técnico de Planeación	Director Técnico de Planeación	la Control Interno	Director Técnico de Planeación	Director Financiero	Director Financiero	Responsable	Fecn
	03/01/2017	03/01/2017	1/02/2017	1/02/2017	03/01/2017	03/01/2017	03/01/2017	31-03-2017	30/01/2017	30/01/2017	31/10/2017	1/04/2017	1/04/2017	Fecha Inicio	recha de publicación: 31/01/2017
	31/12/2017	31/12/2017	31/12/2017	31/12/2017	31/12/2017	31/12/2017	31/12/2017	31/12/2017	31/12/2017	31/12/2017	4/11/2017	31/12/2017	31/12/2017	Fecha Final	31/01/2017

Director Técnico de Planeación

		en 10 días hábiles	derivadas de la Operación.	
23/01/2017 31/12/2017	Dirección de Operaciones		Atención oportuna a las peticiones, quejas y Indicadores de c 5.1 reclamos presentadas por los usuarios del SITM y PQR´s por encima	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano
./04/2017	Profesional Universitario I Quejas 01/04/2017 y Reclamos		Actualizar y divulgar el procedimiento para la atención de las PQRSDF acorde a la normatividad Procedimiento Actualizado vigente	Subcomponente 4 Normativo y procedimental 4.
./04/2017 31/12/2017	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos (con apoyo de 01/04/2017 Recurso Humano)		Implementar un plan de capacitación para los  3.1 funcionarios y contratistas que prestan sus servicios Personal Capacitado en la Oficina de Atención al Usuario	Subcomponente 3 Talento Humano
de 23/01/2017 31/12/2017	y Dirección Operaciones/Secretaria de Prensa 22	en WEB y	Actualizar de manera periódica la información de rutas y puntos de recarga vigente en las redes Información sociales institucionales y canales para tal fin redes sociales dispuestos	Fortalecimiento de los canales de atención 2
23/01/2017 31/12/2017	redes Dirección Operaciones/Secretaria de Prensa	Información en redes sociales	Informar de manera oportuna las novedades de la Operación a los usuarios del SITM a través de las redes sociales vigentes	
1/04/2017 31/12/2017	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos		Realizar mesas de trabajo con los Jefes de Oficina y/o Directores de las dependencias con el objeto presentar el informe consolidado de las PQRSDF y Una (1) reunión trimestral la implementación de las acciones correctivas pertinentes	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico
Fecha Inicio Fecha Final	Responsable Fe	Meta y producto	Actividades	Subcomponente
		o al Ciudadano (2017)	Componente 4: Servicio al Ciudadano (20	

Director Técnico de Planeación

metrolinea

	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Subcomponente		
	nte 2 nsparencia	ente		
	2.1 Elaborar informe de las PQRSDF Informe Trimestral recibidas y su respectivo trámite.	Actividades	Compon	
<i>]</i>		Meta y producto	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información (2017)	
'	(Número de PQRSDF respondidas / Número de PQRSDF radicadas) *100 — Quejas y Reclamos	Indicador	so a la Información (2017)	
A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	Profesional Universitario Quejas y Reclamos	Responsable		76
	I 01/04/2017	Fecha Inici		Fecha de publicación: 31/01/2017
lb.	01/04/2017 31/12/2017	Fecha Inicio Fecha Final		n: 31/01/2017

Director Técnico de Planeación