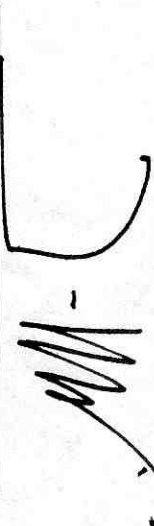


Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (2017)

Fecha de publicación: 31/01/2017

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Socialización y divulgación del manual de riesgos de corrupción.	Manual de riesgos de corrupción socializado con el personal de la entidad, y divulgado en la plataforma Neogestión.	Director Técnico de Planeación	17/01/2017	28/02/2017
	2.1 Construcción del mapa de riesgos de corrupción, por parte de los responsables de las áreas y de los procesos al interior de la entidad.	Mapa de los riesgos de corrupción asociados a los procesos actuales de la entidad.	Líderes de los procesos	6/01/2017	17/01/2017
Subcomponente /proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	3.1 Consolidación del mapa de Riesgos de Corrupción acorde con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015.	Mapa de riesgos de corrupción consolidado de Metrolínea S.A.	Director Técnico de Planeación	18/01/2017	24/01/2017
	3.2 Ajustes finales y solicitud de divulgación interna y externa del mapa de riesgos de corrupción consolidado.	Mapa de riesgos de corrupción definitivo de Metrolínea S.A.	Director Técnico de Planeación	25/01/2017	27/01/2017
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.3 Divulgación del mapa de riesgos de corrupción en la pagina web de la entidad.	Mapa de riesgos de corrupción de Metrolínea S.A. divulgado en la pagina web.	Secretaría General	30/01/2017	31/01/2017
	4.1 Monitoreo y evaluación permanente de la gestión del riesgo y de la efectividad de los controles establecidos	Mapa de riesgos de corrupción periódicamente monitoreado y revisado	Líderes de los procesos	1/02/2017	31/12/2017
Subcomponente /proceso 5 Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles	Informes de seguimientos	Asesor de Control Interno	03/01/2017	31/12/2017

Director Técnico de Planeación



Componente 2: Racionalización de Trámites (2017)
PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Seguimiento supervisión contratos de concesión y recaudo.	Administrativa	Actividades de seguimiento.	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.	Claridad en las actividades a seguir para lograr un efectivo control.	Financiera	30/01/2017	31/12/2017



Director Técnico de Planeación

Componente 3: Rendición de cuentas (2017)

Fecha de publicación: 31/01/2017

Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicación de la ejecución presupuestal.	Director Financiero	1/04/2017	31/12/2017
	1.2	Publicación de los estados financieros.	Director Financiero	1/04/2017	31/12/2017
	1.3	Consolidación del informe de rendición de cuentas que debe presentarse a la Alcaldía de Bucaramanga.	Director Técnico de Planeación	31/10/2017	4/11/2017
	1.4	Consolidación de la información requerida para el informe de rendición de cuentas electrónica a la Contraloría de Bucaramanga.	Control Interno	30/01/2017	31/12/2017
	1.5	Consolidación del informe de gestión operativa, de infraestructura, financiera, contractual, social y administrativa de Metrolinea.	Director Técnico de Planeación	30/01/2017	31/12/2017
	1.6	Consolidación del banco de proyectos del SITM.	Director Técnico de Planeación	31-03-2017	31/12/2017
	1.7	Publicación en la página Web de los Informes de Auditoría realizados por los Entes de Control y Auditorías Internas.	Asesor de Control Interno	03/01/2017	31/12/2017
	1.8	Elaborar y publicar los Informes de Ley que están a cargo de las Oficinas de Control Interno.	Asesor de Control Interno	03/01/2017	31/12/2017
	1.9	Verificación del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 en sus art 74 - 75 - 76 - 77 y 78.	Asesor de Control Interno	03/01/2017	31/12/2017
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	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 - Metrolinea.	Director Técnico de Planeación / Prensa y Comunicaciones	1/02/2017	31/12/2017
	2.2	Publicación y socialización del manual del usuario.	Director Técnico de Planeación	1/02/2017	31/12/2017
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación a las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente.	Asesor de Control Interno	03/01/2017	31/12/2017
	4.2	Evaluación a las acciones plasmadas en la Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la normatividad vigente.	Asesor de Control Interno	03/01/2017	31/12/2017

Director Técnico de Planeación



Componente 4: Servicio al Ciudadano (2017)

Fecha de publicación: 31/01/2017

Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Realizar mesas de trabajo con los Jefes de Oficina y/o Directores de las dependencias con el objeto de presentar el informe consolidado de las PQRSDF y la implementación de las acciones correctivas pertinentes	Una (1) reunión trimestral	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	1/04/2017	31/12/2017
	2.1 Informar de manera oportuna las novedades de la Operación a los usuarios del STTM a través de las redes sociales vigentes	Información en redes sociales	Dirección de Operaciones/Secretaría de Prensa	23/01/2017	31/12/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2 Actualizar de manera periódica la información de rutas y puntos de recarga vigente en las redes sociales institucionales y canales para tal fin dispuestos	Información en WEB y redes sociales	Dirección de Operaciones/Secretaría de Prensa	23/01/2017	31/12/2017
	3.1 Implementar un plan de capacitación para los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios en la Oficina de Atención al Usuario	Personal Capacitado	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos (con apoyo de Recurso Humano)	01/04/2017	31/12/2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Actualizar y divulgar el procedimiento para la atención de las PQRSDF acorde a la normatividad vigente	Procedimiento Actualizado	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	01/04/2017	30/06/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios del STTM y derivadas de la Operación.	Indicadores de cierre de PQR's por encima del 90% en 10 días hábiles.	Dirección de Operaciones	23/01/2017	31/12/2017



Director Técnico de Planeación

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información (2017)

Fecha de publicación: 31/01/2017

Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicador	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Elaborar informe de las PQRSDF recibidas y su respectivo trámite.	Informe Trimestral	(Número de PQRSDF respondidas / Número de PQRSDF radicadas) *100	Profesional Universitario Quejas y Reclamos	I 01/04/2017	31/12/2017

Director Técnico de Planeación

