

Entidad	METROLÍNEA S.A.
Departamento	SANTANDER
Municipio	BUCARAMANGA
Año Vigencia	2021
Fecha de publicación	31 Enero de 2021

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO						
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (Vigencia año 2021)						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaboración del proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia.	Proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia.	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección de Planeación	5/01/2021	21/01/2021
	2.2	Publicación en la pagina web y en Neogestión del proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia, para conocimiento de la ciudadanía e interesados externos, y de los funcionarios y contratistas de la entidad.	Publicación en la página web y en Neogestión del Proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia.	Dirección de Planeación con el apoyo del P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	22/01/2021	27/01/2021
	2.3	Presentación del proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.	Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia aprobado.	Presentación: Dirección de Planeación Aprobación: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	28/01/2021	28/01/2021
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación en la pagina web y en Neogestión del Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado de la vigencia, para conocimiento de la ciudadanía e interesados externos, y de los funcionarios y contratistas de la entidad.	Publicación en la página web y en Neogestión del Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado de la vigencia.	Dirección de Planeación con el apoyo del P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	29/01/2021	29/01/2021
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear y evaluar permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.	Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia periódicamente monitoreado y revisado.	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	1/02/2021	31/12/2021
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles.	Registros de Seguimiento cuatrimestrales	Jefe Oficina de Control Interno	30/01/2021	31/12/2021



Director Técnico de Planeación



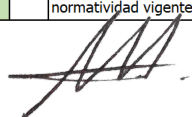
Gerente

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

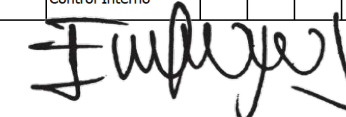
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS

Componente 3. Rendición de cuentas (Vigencia año 2021)

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha final
				1	2	3		
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaboración del informe de gestión operativa, administrativa, financiera, de infraestructura, jurídica y de contratación de la entidad.	Informe de gestión trimestral.	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección Planeación de	X	X	X	1/04/2021	31/12/2021
	1.2 Publicación Informe de Rendición de Cuentas Anual que debe presentarse a la Contraloría Municipal de Bucaramanga	Publicación Informe de rendición de cuentas anual	Dirección Administrativa/P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X	X	1/01/2021	31/01/2021
	1.3 Publicación de ejecución Presupuestal	Ejecución Presupuestal	Dirección Administrativa/P.E. Presupuesto	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	1.4 Publicación de los estados financieros	Estados Financieros	Dirección Administrativa/P.E. Área Contabilidad	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	1.5 Elaborar y publicar los informes de Ley que están a cargo de la Oficina de Control Interno	Informes a cargo de la Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	X	X	X	3/01/2021	31/12/2021
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Socialización de la operación del SITM	Impactar con las actividades de socialización a toda la población de los ajustes operacionales que se deban afectar durante el transcurso de la vigencia.	Área de Prensa y Comunicaciones	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	2.2 Actualizar de manera periódica, la información de rutas y puntos de recarga vigentes en la página institucional del SITM, en la App y en las redes sociales, y demás canales, con el propósito de mantener informados a los usuarios sobre estos aspectos.	Información actualizada en la pagina Institucional	Área de Prensa y Comunicaciones/ P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	2.3 Campaña de socialización, cultura ciudadana y posicionamiento de la imagen del SITM.	Campaña de Cultura Ciudadana	Área de Prensa y Comunicaciones	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	2.4 Realizar Presencia de Marca mediante alianzas realizadas con entidades públicas y privadas.	Participar en eventos o actividades representativos de la región en donde se genere recordación y posicionamiento de la marca	Área de Prensa y Comunicaciones	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de	3.1 Utilizar medios de divulgación masiva para fomentar la participación ciudadana	Registro de utilización del medio masivo	Área de Prensa y Comunicaciones	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Evaluación de las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente	Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina de Control Interno	X	X	X	3/01/2021	31/12/2021
	4.2 Evaluación de las acciones plasmadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la normatividad vigente	Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Jefe Oficina de Control Interno	X	X	X	3/01/2021	31/12/2021



Director Técnico de Planeación



Gerente

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS

Componente 4. Atención al Ciudadano (Vigencia año 2021)

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha final
				1	2	3		
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Elaboración y publicación en la página web la base de datos de los documentos personales extraviados por los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea.	Base de datos	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	2.2 Actualizar de manera periódica, la información de rutas y puntos de recarga vigentes en la página institucional del SITM, en la App y en las redes sociales, y demás canales, con el propósito de mantener informados a los usuarios sobre estos aspectos.	Información actualizada en la pagina web de Metrolínea	Área de Prensa y Comunicaciones/ P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	2.3 Informar y divulgar de manera oportuna y permanente, las novedades y eventualidades que suceden en la operación del SITM, mediante las redes sociales y la página institucional de Metrolínea, así como en los chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad y el área metropolitana.	Información actualizada en redes sociales y página web.	Área de Prensa y Comunicaciones	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Seguimiento a la implementación de la nueva estructura administrativa	Informes de seguimiento y avance ante Comité Institucional de Gestión y Desempeño	P.U.I. Talento Humano	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	3.2 Actualización documental de acuerdo a la nueva estructura administrativa	Formatos actualizados	Dirección de Planeación P.U.I. Sistemas de Gestión	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
Subcomponente 4 Normatividad y Procedimental	4.1 Elaboración y publicación en la página web del informe bimensual de las PQRSDF recibidas y tramitadas.	Informe bimensual de las PQRSDF recibidas y tramitadas	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	4.2 Elaboración y publicación del informe bimensual de las PQRSDF remitidas por competencia a los Concesionarios de Operación y al Concesionario de Control y Recaudo	Informe bimensual de las PQRSDF remitidas por competencia a los Concesionarios de Operación y al Concesionario de Control y Recaudo	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano con apoyo de la persona designada por el Director Operativo para la atención de PQRSDF en esa dependencia	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Aplicación de un modelo de encuesta enfocada a la satisfacción del usuario frente a la presentación del servicio del SITM la cual debe ser publicada en la pagina del Sistema	Realizar encuesta	P.U.I. Gestión Comercial y Mercadeo		X		1/02/2021	31/12/2021



Director Técnico de Planeación



Gerente

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información (Vigencia año 2021)

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha final
					1	2	3		
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Actualización de la Información Institucional en la pagina web	Pagina actualizada sobre los temas mínimos institucionales y sobre procesos contractuales de la entidad	Información institucional actualizada al 100%	P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Respuesta a las solicitudes de información de la comunidad en los términos de ley	Atender en los términos de ley la totalidad de las solicitudes de información presentadas por la comunidad	No. de respuestas a las solicitudes de información tramitadas en los términos de ley / No. de solicitudes de información presentadas a la entidad	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Realizar inducción y reintroducción al cliente interno con temas relacionados con la Cultura del servicio, gestión del cambio, ética y valores del servidor publico	Una reintroducción en la vigencia 2021	No. de reintroducciones realizadas	P.U.I. Talento Humano	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Incluir en la rendición de cuentas nuevas alternativas de comunicación de la información para la población discapacitada	Emplear, en la totalidad de las rendiciones de cuentas ejecutadas por la entidad, medios y mecanismos que faciliten la presentación y divulgación eficaz de toda la información a la población en situación de discapacidad.	No. de rendiciones de cuentas ejecutadas empleando medios de comunicación que permitan la interacción con ciudadanos discapacitados / No. de rendiciones de cuentas realizadas en la vigencia	Área de Prensa y Comunicaciones			X	1/12/2021	31/12/2021
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Elaboración y publicación del informe bimensual de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública recibidas y tramitadas	Informe	No. de Informes Programados /No. de Informes elaborados y publicados	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021


 Director Técnico de Planeación


 Gerente