

***metrolínea***

***nos mueve***

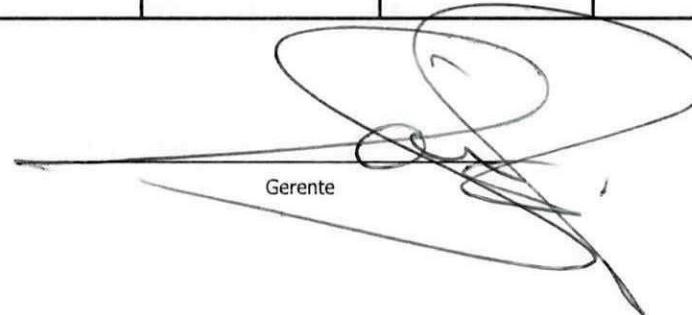
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**VIGENCIA AÑO 2019**

Entidad	METROLÍNEA S.A.
Departamento	SANTANDER
Municipio	BUCARAMANGA
Año Vigencia	2019
Fecha de publicación	30 Enero de 2019

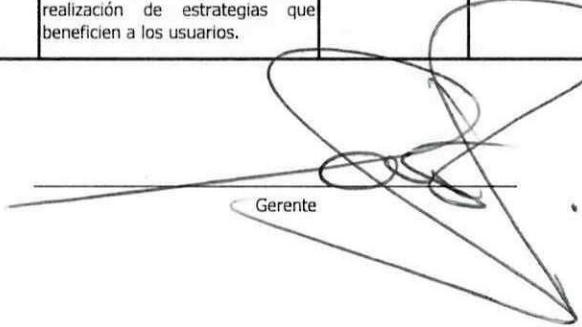
<b>METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (Vigencia año 2019)</b>					
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Final</b>
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Elaboración y aprobación de la Política de Administración de Riesgos.	Política de Administración de Riesgos.	Elaboración: Líderes de los procesos, Dirección de Planeación/Aprobación: Comité Institucional.	8/01/2019	21/01/2019
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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 riesgos de corrupción.	Líderes de los procesos	9/01/2019	30/01/2019
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1 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.	Secretaria General	31/01/2019	31/01/2019
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo y revisión	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	1/02/2019	31/12/2019
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles	Seguimientos cuatrimestrales	Asesor de Control Interno	30/04/2019	31/12/2019

  
Director Técnico de Planeación

  
Gerente

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Componente 2: Racionalización de Trámites (Vigencia año 2019)									
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	Trámite de personalización de la tarjeta inteligente del SITM Metrolínea	Administrativa	Supervisión y seguimiento al trámite que realiza el concesionario de control y recaudo Transporte Inteligente S.A. TISA.	Existe un control de parte de Metrolínea, a la actividad de supervisión y seguimiento a este trámite.	Análisis del trámite que actualmente realiza el concesionario, para determinar acciones de mejora del mismo a través de dos campañas a realizar.	<p>CIUDADANO:</p> <p>Préstamo de un pasaje al usuario de esta tarjeta.</p> <p>En caso de pérdida de la tarjeta y adquisición de una nueva, recuperación del saldo que tenía el usuario</p> <p>Participación en las campañas de Cliente Frecuente</p> <p>ENTIDAD:</p> <p>Segmentación de mercado para la realización de estrategias que beneficien a los usuarios.</p>	Dirección de Planeación/PUI Mercadeo, Oficina de Prensa y Comunicaciones, Dirección de Operaciones/PUI Ing. Centro de Control Secretaría General/PUI Ing. Sistemas	1/02/2019	31/12/2019

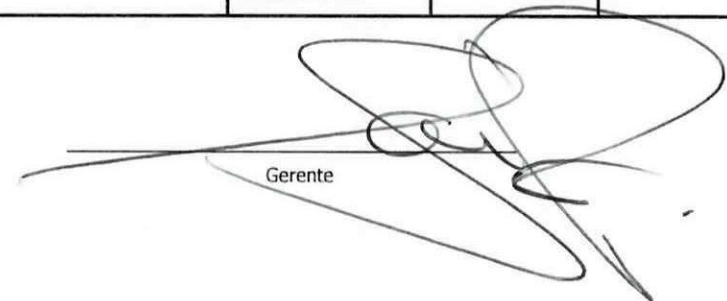
  
Director Técnico de Planeación

  
Gerente

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 3: Rendición de cuentas (Vigencia año 2019)						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Consolidación del informe de rendición de cuentas anual que debe presentarse a la Contraloría Municipal de Bucaramanga.	Informe de rendición de cuentas anual.	Secretaría General/PUI Ing. Sistemas	2/01/2019	30/01/2019
	1.2	Consolidación del informe de gestión operativa, de infraestructura, financiera, contractual, social y administrativa de Metrolínea.	Informe trimestral de gestión.	Líderes de los procesos, Dirección de Planeación	1/04/2019	31/12/2019
	1.3	Elaborar y publicar los informes de ley que están a cargo de la Oficina de Control Interno	Informes elaborados y publicados	Oficina de Control Interno	2/01/2019	31/12/2019
	1.4	Publicación de la ejecución presupuestal	Ejecución presupuestal.	Dirección Financiera	1/03/2019	31/12/2019
	1.5	Publicación de los estados financieros	Estados financieros.	Dirección Financiera	1/03/2019	31/12/2019
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Campaña de socialización e implementación de una estrategia de divulgación para el posicionamiento del SITM; así como iniciativas que promuevan la cultura ciudadana y los buenos hábitos en el Sistema. Estas apuestas buscan de igual manera, fomentar el sentido de pertenencia, amor, cuidado y respeto en Metrolínea.	Una (1) campaña de Cultura Ciudadana con dos componentes de activación y divulgación cada semestre, a realizar en puntos y zonas estratégicas del SITM.	Oficina de prensa y comunicaciones/ Dirección de Planeación/Dirección de Operaciones	1/02/2019	31/12/2019
	2.2	Ajuste, publicación y socialización del Manual del Usuario.	Manual del Usuario SITM Metrolínea ajustado.	Dirección de Operaciones/Dirección de Planeación/Oficina de Prensa y Comunicaciones	1/02/2019	31/12/2019
	2.3	Realizar Presencia de Marca en eventos y actividades. Estos acontecimientos hacen referencia a Ferias, Maratones, exposiciones o festivales que de un tiempo acá promueven de forma masiva temas como la cultura ciudadana, amor por la ciudad y un estilo de vida saludable, entre otras.	Se pretende participar en (5) eventos o actividades representativos de la región en donde se genere recordación y posicionamiento de marca.	Dirección de Planeación/ PUI Mercadeo, Oficina de Prensa y Comunicaciones	1/03/2019	1/12/2019

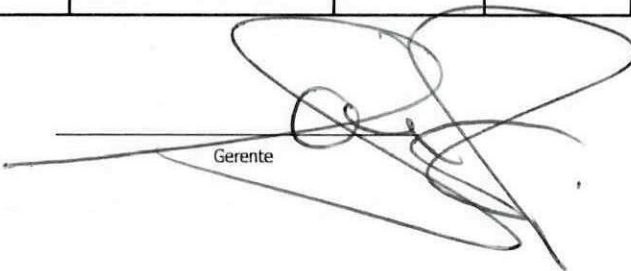
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 3: Rendición de cuentas (Vigencia año 2019)						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final	
	2.4 Socialización de la operación del SITM	Impactar con las actividades de socialización a la población, teniendo en cuenta que se planea la puesta en marcha de la operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo a fin de enseñar el uso, cuidado, bondades y amor por el SITM.	Dirección de Planeación/ PUI Mercadeo, Dirección de Operaciones/PUI Ing. Centro de Control, Oficina de Prensa y Comunicaciones, Dirección de Infraestructura	1/03/2019	1/12/2019	
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1					
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación a las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos	Seguimientos cuatrimestrales	Asesor Oficina de Control Interno	30/04/2019	31/12/2019

  
Director Técnico de Planeación

  
Gerente

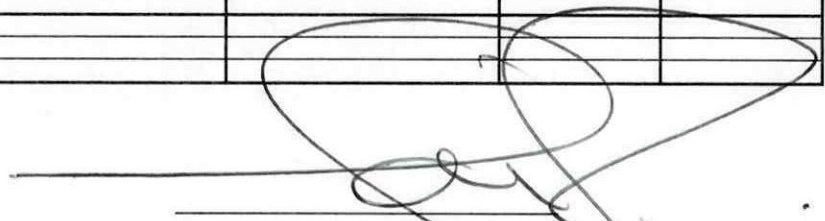
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2019)						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final	
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar 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	Oficina Asesora Jurídica/PUI Quejas y Reclamos	1/04/2019	31/12/2019
	2.1	Elaboración e Implementación del Protocolo de Atención al Usuario	Protocolo de Atención al Usuario	Oficina Asesora Jurídica/PUI Quejas y Reclamos	1/02/2019	31/12/2019
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	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 las chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad, y el área metropolitana.	Información en redes sociales.	Oficina de Prensa y Comunicaciones.	23/01/2019	31/12/2019
	2.3	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 en la página institucional de Metrolínea.	Oficina de Prensa y Comunicaciones/P.U.I. Profesional de Sistemas y TIC	23/01/2019	31/12/2019
	3.1	Capacitar a los funcionarios de planta y contratistas que tengan relación directa con los usuarios de la entidad.	Personal Capacitado	Secretaría General/P.E Recursos Humanos y Físicos	1/03/2019	31/12/2019
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.2	Realizar inducción y reinducción al cliente Interno en temas relacionados con la Cultura del Servicio.	Personal Capacitado	Secretaría General/P.E Recursos Humanos y Físicos	1/03/2019	31/12/2019
	4.1					
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.2					
	4.3					
	5.1	Diseño y aplicación de encuestas de satisfacción al usuario, frente a la prestación del servicio.	Encuestas de satisfacción realizadas a través de la página web institucional y en campo.	Oficina de Prensa y Comunicaciones/Secretaría General, PUI Ing. Sistemas/ Dirección de Planeación, PUI Mercadeo	1/02/2019	31/12/2019
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos - PQR, presentadas por los usuarios del SITM y derivadas de la Operación.	Informe trimestral de las peticiones, quejas y reclamos relacionadas con la Operación	Dirección de Operaciones/Oficina Jurídica, PUI Quejas y reclamos	1/01/2019	31/12/2019

  
Director Técnico de Planeación

  
Gerente

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información (Vigencia año 2019)						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
<b>Subcomponente 1</b> 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%) / (Numero de contratos publicados/Numero de contratos realizados)	Lideres de los procesos/PUI Ing. Sistemas	1/03/2019	31/12/2019
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Elaborar informe de las solicitudes de información recibidas y su respectivo trámite	Informe Trimestral	(Número de solicitudes de información respondidas / Número de solicitudes de información radicadas) * 100	Oficina Asesora Jurídica/PUI Quejas y Reclamos	1/04/2019	31/12/2019
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1					
	3.2					
	3.3					
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1					
	4.2					
	4.3					
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1					
	5.2					
	5.3					

  
Director Técnico de Planeación

  
Gerente