

Entidad	METROLÍNEA S.A.
Departamento	SANTANDER
Municipio	BUCARAMANGA
Año Vigencia	2020
Fecha de publicación	31 Enero de 2020

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (Vigencia año 2020)

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Subcomponente /proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Construir el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción elaborado.	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	10/01/2020	27/01/2020
	2.2 Aprobar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	28/01/2020	30/01/2020
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción en la pagina web.	Mapa de Riesgos de Corrupción de Metrolínea S.A. publicado en la pagina web.	Secretaría General	31/01/2020	31/01/2020
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	Monitorear y evaluar permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.	Mapa de Riesgos de Corrupción periódicamente monitoreado y revisado.	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	1/02/2020	31/12/2020
Subcomponente /proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles	Registros de Seguimiento cuatrimestrales	Asesor de Control Interno	03/01/2020	31/12/2020


Gerente



P. E. Logística y Proyectos - Dirección de Planeación

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Componente 3: Rendición de cuentas (Vigencia año 2020)

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 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/PUJ Ing. Sistemas	X	X		2/01/2020	30/01/2020
	1.2 Publicación de ejecución Presupuestal	Ejecución Presupuestal	Director Financiero	X	X		1/02/2020	31/12/2020
	1.3 Publicación de los estados financieros	Estados Financieros	Director Financiero	X	X		1/02/2020	31/12/2020
	1.4 Consolidación del informe de gestión operativa, de infraestructura, financiera, contractual, social y administrativa de Metrolínea.	Informe trimestral de gestión	Dirección de Planeación / Con el apoyo de todas las áreas y responsables	X	X	X	1/04/2020	31/12/2020
	1.5 Elaborar y publicar los Informes de Ley que están a cargo de las Oficinas de Control Interno.	Informes a cargo de la Oficina de Control Interno	Asesor de Control Interno	X	X	X	3/01/2020	31/12/2020
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 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	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020
	2.2 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/PUJ Mercadeo	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020
	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 representativas de la región en donde se genere recordación y posicionamiento de marca.	Dirección de Planeación/ Mercadeo Oficina de Prensa y Comunicaciones	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020



METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Componente 3: Rendición de cuentas (Vigencia año 2020)

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha final
				1	2	3		
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	2.4	Socialización de la operación del SITM	Dirección de Planeación/ Mercadeo Oficina de Prensa y Comunicaciones Dirección de Operaciones/PUI Ing. Centro de Control	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020
	4.1	Evaluación de las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente	Plan Asesor de Control Interno	X	X	X	3/01/2020	31/12/2020
	4.2	Evaluación de las acciones plasmadas en la Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la normatividad vigente	Informe de Seguimiento a la Matriz de Riesgos de Corrupción	Asesor de Control Interno	X	X	X	3/01/2020


Gerente



P. E. Logística y Proyectos - Dirección de Planeación

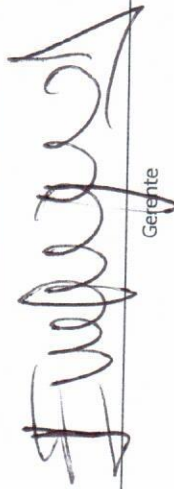
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Componente 4- Atención al Ciudadano (Vigencia año 2020)

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha final	
				1	2	3			
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar informe bimensual de PQRSDF recibidas y tramitadas para presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad con el objeto de tomar las acciones correctivas pertinentes.	Informe de PQRSDF bimensual	Oficina Asesora Jurídica / Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	X	X	X	1/01/2020	31/12/2020
	2.1	Elaboración y socialización del Protocolo de atención de las PQRSDF.	Protocolo elaborado y publicado a través de la página web y el software Neogestión	Oficina Asesora Jurídica / Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	X	X	X	1/01/2020	31/12/2020
	2.2	Informar y divulgar de manera oportuna y permanente, las novedades y eventualidades que suceden en la operación del STIM, 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.	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.3	Actualizar de manera periódica, la información de rutas y puntos de recarga vigentes en la página institucional del STIM, 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	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020
	3.1	Fortalecer las competencias del personal que atiende al usuario.	Capacitación del personal que atiende de manera directa al usuario	Oficina Asesora Jurídica / Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	X	X	X	1/01/2020	31/12/2020
	3.2	Capacitación y/o taller en experiencia de servicio a los funcionarios o empleados que tengan relación directa con los usuarios del STIM	Realizar 2 capacitaciones durante el periodo	Planeación y PUI Mercado	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020
Subcomponente 3 Talento Humano	3.3	Realizar inducción y reincorporación al cliente interno en temas relacionados con la Cultura del Servicio, Gestión al cambio, ética y valores del servidor público	Dos reintroducciones en el año	P. E. Recursos Humanos y Físicos	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020
	5.1	Diseño y aplicación de un modelo de encuesta enfocada a la satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio del STIM la cual debe ser publicada en la página del Sistema.	Realizar 1 encuesta	Planeación y PUI Mercado	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020

[Firma]
Gerente

[Firma]
P. E. Logística y Proyectos - Dirección de Planeación

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información (Vigencia año 2020)										
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha final
	1.1					1	2	3		
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Actualización de la información institucional en la página web		Página actualizada sobre los temas mínimos institucionales y sobre procesos contractuales de la entidad.	Información institucional actualizada al 100%: Número de contratos publicados Número de contratos realizados	Líderes de los procesos PUI Ing. Sistemas	X	X	X	1/02/2020	31/12/2020


Gerente



P. E. Logística y Proyectos - Dirección de Planeación