



Entidad	METROLÍNEA S.A.
Departamento	SANTANDER
Municipio	BUARAMANGA
Año Vigencia	2024
Fecha de publicación	31 Enero de 2024

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 2024)						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Crear o actualizar y socializar la Política de Administración de Riesgos al personal adscrito a la entidad.	1	Número de socializaciones de la Política de Administración de Riesgos al personal adscrito a la entidad.	Dirección de Planeación - Control Interno	31/12/2024
	2.1	Realizar mesas de trabajo para la formulación y elaboración del proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia.	1	Mesas de trabajo realizadas	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección de Planeación	31/01/2024
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.3	Presentación del proyecto de Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.	1	Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia aprobado.	Presentación: Dirección de Planeación Aprobación: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	31/01/2024
	2.4	Formular el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2024 por parte de todos los procesos.	1	Número de Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2024, formulados por parte de todos los procesos.	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección de Planeación	31/01/2024
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación en la pagina web 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.	1	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	31/01/2024
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear y evaluar permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.	3	Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia periódicamente monitoreado y revisado.	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	30/04/2024 31/08/2024 15/12/2024
	4.2	Revisión cuatrimestral del mapa de riesgos y de corrupción con cada líder del proceso y/o directivo encargado.	3	Indicador: Actas de socialización o modificación de riesgos.	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	30/04/2024 31/08/2024 15/12/2024
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento y publicación al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción con los responsables de los procesos y personal delegado para tal fin.	3	Reportes de Seguimiento cuatrimestrales	Jefe Oficina de Control Interno	31/05/2024 30/09/2024 31/01/2025

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

DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS

Componente 3. Rendición de cuentas (Vigencia año 2024)

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Consolidación del informe de gestión trimestral.	4	Informe de gestión trimestral	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección de Planeación	31/12/2024
	1.2	Publicación de ejecución Presupuestal	3	Ejecución Presupuestal	Dirección Administrativa/P.E. Presupuesto	31/12/2024
	1.3	Publicación de los estados financieros	3	Estados Financieros	Dirección Administrativa/P.E. Área Contabilidad	31/12/2024
	1.4	Diseñar y publicar la convocatoria de rendición de cuentas	1	Diseñar y publicar la convocatoria de rendición de cuentas	Área de Prensa y Comunicaciones	31/12/2024
	1.5	Difundir los principales Logros de la entidad	5	Difundir los principales logros de la entidad	Área de Prensa y Comunicaciones	31/12/2024
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Socialización de la operación del SITM	4	Implementar 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	31/12/2024
	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.	100%	Información actualizada en la pagina Institucional	Área de Prensa y Comunicaciones/ P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	31/12/2024
	2.3	Campaña de socialización, cultura ciudadana y posicionamiento de la imagen del SITM.	3	Campaña de Cultura Ciudadana	Área de Prensa y Comunicaciones	31/12/2024
	2.4	Realizar un dialogo participativo con la ciudadanía a través del uso de medios tradicionales de comunicación para socializar los logros y el funcionamiento del SITM	9	Dialogos realizados/Dialogos programados	Área de Prensa y Comunicaciones	31/12/2024
	2.5	Realizar conversatorio virtual o presencial con los usuarios y opinión pública sobre las gestiones realizadas por el o la gerente, en el que se de cuenta de las principales acciones ejecutadas por la entidad en beneficio de los usuarios y mejoras en el servicio.	2	Dos conversatorios	Área de Prensa y Comunicaciones	31/12/2024

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

DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS

Componente 3. Rendición de cuentas (Vigencia año 2024)

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha limite	
	2.6 Realizar Presencia de Marca mediante alianzas realizadas con entidades públicas y privadas.	100%	Participar en eventos o actividades representativos de la región en donde se genere recordación y posicionamiento de la marca	Área de Prensa y Comunicaciones	31/12/2024	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Utilizar medios de divulgación masiva para fomentar la participación ciudadana	100%	Registro de utilización del medio masivo	Área de Prensa y Comunicaciones	31/12/2024	
	3.2 Promover, a través del Menú Participa de la pagina web de Metrolínea, la inscripción y participación de ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas	1	Inscripción de usuarios a través de la plataforma del Menú Participa	Área de Prensa y Comunicaciones	31/12/2024	
	3.3 Elaborar el informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas		Un Correo electrónico con informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas en versión pdf a la oficina asesora de planeación, gerencia y TIC	1 informe de evaluación de la audiencia	Jefe Oficina de Control Interno	31/12/2024
	3.4 Publicar el informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuenta en la página web de la entidad		Enviar correo electrónico con el link a a la oficina asesora de planeación que soporte el cargue y publicación del informe de evaluación de la audiencia de pública de rendición de cuentas	Una publicación del informe de rendición de cuentas	Jefe Oficina de Control Interno	31/01/2024
	3.5 Promover, a través de la redes sociales y página Web de SITM de Metrolínea, la participación ciudadana en la rendición de cuentas	100%	Publicaciones en las redes sociales del proceso de rendición de cuentas y como participar	Área de Prensa y Comunicaciones	31/12/2024	
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	3	Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina de Control Interno	31/12/2024	
	4.2 Evaluación de las acciones plasmadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la normatividad vigente	3	Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Jefe Oficina de Control Interno	31/12/2024	

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS						
Componente 4. Atención al Ciudadano (Vigencia año 2024)						
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta	Indicador	Responsable	Fecha Limite
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Diseñar e implementar la estrategia para realizar la caracterización de los grupos de valor	1	Caracterizacioon	Participación Social y Cultura Ciudadana/P.E. Prensa y Comunicaciones/ Mercadeo	31/12/2024
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Elaboración y publicación en la página web de los documentos y/o elementos extraviados por los usuarios y encontrados dentro del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea.	4	Seguimiento publicaciones Pagina Web	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	31/12/2024
	2.2	Remitir por competencia las PQRSDF a los Concesionarios de Operación y de Recaudo y Control y hacer seguimiento	4	Informe	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	31/12/2024
	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.	100%	Información actualizada en redes sociales y página web.	Área de Prensa y Comunicaciones	31/12/2024
	2.4	Compra e instalación del buzón de sugerencias en la sede administrativa para recibir las PQRSDF.	1	Contar con un buzón de sugerencias en las oficinas administrativas de la entidad	Dirección Administrativa	31/12/2024
Subcomponente 4 Normatividad y Procedimental	4.1	Elaboración y publicación en la página web del informe trimensual de las PQRSDF recibidas y tramitadas.	4	Informe	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	31/12/2024
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Reuniones o mesas de trabajo con los usuarios del SITM Metrolínea, cuando se requiera, a través de las cuales se busca entregar información sobre el SITM y atender las inquietudes o sugerencias de la comunidad.	3	Reuniones o mesas de trabajo cuando convoque Metrolínea o lo solicite la comunidad	Área de prensa y comunicaciones y Área de participación social y cultura ciudadana	31/12/2024
	5.2	Construir e implementar un protocolo de prevención, atención y sanción a violencias basadas en género en el sistema integrado de transporte masivo SITM Metrolínea.	1	* Elaboracion del documentos y aprobación en Comité Institucional. * Actividades ejecutadas del protocolo de prevención, atención y sanción a violencias basadas en género en el sistema integrado de transporte masivo SITM Metrolínea	Participación Social y Cultura Ciudadana/P.E. Prensa y Comunicaciones	31/12/2024

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 2024)					
Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Limite
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Actualización de la Información Institucional en la pagina web de acuerdo a las solicitudes realizadas por funcionarios de la entidad	100%	Información institucional actualizada	Dirección Administrativa / P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	31/12/2024
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Elaborar los activos de información de la entidad	1	Documento de elaboración, aprobación e implementación	Dirección Administrativa / P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	31/12/2024
	3.2 Elaborar y socializar el esquema de publicación de información.	1	Documento de elaboración, aprobación e implementación	Dirección Administrativa / P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	31/12/2024
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	1	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	31/12/2024
	4.2 Realizar dos talleres de sensibilización en temas de discapacidad con los operadores, personal de taquillas y funcionarios del SITM	2	Talleres de sensibilización en temas de discapacidad	P.U.I Participación Social y Cultura Ciudadana	31/12/2024
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Informe de las solicitudes de acceso a la información pública recibidas y tramitadas	4	No. de Informes elaborados y publicados / No. de Informes programados	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	31/12/2024

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 6. Iniciativas Adicionales (Vigencia año 2024)					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Subcomponente 2 Codigo de Integridad	2.1 Realizar socializaciones y/o capacitaciones sobre la política de integridad y el código de integridad.	1. Conocer el Código de Integridad Metrolinea mediante Piezas graficas sobre el contenido relevante del código de Integridad 2. Envío de pieza grafica sobre la política de integridad y los principios Enviadas por correo electronico, chat institucional o neogestion	Secretaría General Talento Humano	1/03/2024	31/12/2024
	2.2 Establecer el nivel de aplicacion del código de integridad en Metroliena S.A.	Através de la construcción de una actividad mensuales donde se busca fomentar, activar, ejemplificar y comprometer a los trabajadores a participar en la aplicación del Código de Integridad y sus principios en el desarrollo de sus funciones y actividades.	Secretaría General Talento Humano	1/03/2024	31/12/2024
Subcomponente 3 Gestión preventiva en conflicto de interés	3.1 Elaborar circular con orientaciones para que los servidores públicos actualicen la Declaración de Ley 2013 de 2019 conflictos de interés en el SIGEP).	Elaboración de la circular enviada por Neogestión	Secretaría General Talento Humano	1/03/2024	31/10/2024
	3.2 Realizar seguimiento a la información actualizada en SIGEP sobre la información de la entidad, nomenclatura de cargos, planta de personal, vinculaciones, desvinculaciones y marcación de Personas Expuestas Políticamente (PEP).	Informe de Seguimiento	Control Interno	1/07/2024	31/12/2024



Ing. Camilo Andres Cobos Porras
Director de Planeación



Ing. Jhair Andrés Manrique Bautista
Gerente