

metrolinea
nos mueve

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

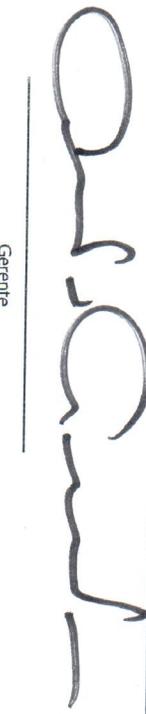
VIGENCIA AÑO 2018

Entidad	METROLÍNEA S.A.
Departamento	SANTANDER
Municipio	BUCARAMANGA
Año Vigencia	2018
Fecha de publicación	31 Enero de 2018

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (Vigencia año 2018)

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actualización, socialización y divulgación del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado socializado con el personal de la entidad, y divulgado en la plataforma Neogestión.	Director Técnico de Planeación	1/02/2018	28/02/2018
	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	9/01/2018	30/01/2018
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	9/01/2018	30/01/2018
	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	9/01/2018	30/01/2018
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.3	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción en la página web de la entidad.	Mapa de riesgos de corrupción de Metrolínea S.A. divulgado en la página web.	Secretaría General	29/01/2018	30/01/2018
	4.1	Monitoreo y evaluación permanente de la gestión del riesgo y de la efectividad de los controles establecidos	Mapa de riesgos de corrupción monitoreado y revisado	Líderes de los procesos	1/02/2018	31/12/2018
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	5.1	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles	Informes de seguimientos	Asesor Oficina de Control Interno	2/05/2018	31/12/2018


 Director Técnico de Planeación (E)


 Gerente

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Componente 2: Racionalización de Trámites (Vigencia año 2018)

Fecha de publicación: 31 Enero de 2018

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRAMITE, 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 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 para lograr un efectivo control.	Financiera	30/01/2018	31/12/2018


Director Técnico de Planeación (E)



Gerente

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Componente 3: Rendición de cuentas (Vigencia año 2018)

Fecha de publicación: 31 Enero de 2018

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Consolidación del informe de rendición de cuentas anual que debe presentarse.	Informe de rendición de cuentas anual.	Director Técnico de Planeación	31/01/2018	31/12/2018
	1.2	Consolidación del informe de gestión operativa, de infraestructura, financiera, contractual, social y administrativa de Metrolínea.	Informe trimestral de gestión.	Director Técnico de Planeación	31/01/2018	31/12/2018
	1.3	Consolidación de proyectos del SITM incluidos en el Plan de Desarrollo del Municipio de Bucaramanga.	Elaboración de la Ficha de Estadística Básica de Inversión (EBI) de cada proyecto que requiera ser registrado en el banco de proyectos del Municipio de Bucaramanga	Director Técnico de Planeación	31/01/2018	31/12/2018
	1.4	Envío de la información requerida para el informe de rendición de cuentas electrónica a la Contraloría de Bucaramanga.	Informe de rendición de cuentas a la Contraloría de Bucaramanga.	Asesor Oficina de Control Interno	2/01/2018	31/12/2018
	1.5	Publicación en la pagina Web los Planes de Mejoramiento y seguimiento de Auditorías realizadas por los Entes de Control y Auditorías Internas.	Publicación en la pagina web de los Planes de Mejoramiento y seguimiento de Auditorías	Asesor Oficina de Control Interno	3/01/2018	31/12/2018
	1.6	Elaborar y publicar los Informes de Ley que están a cargo de las Oficinas de Control Interno.	Publicar los Informes	Asesor Oficina de Control Interno	2/01/2018	31/12/2018
	1.7	Verificación del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 en sus Art 73 - 74 - 76 - y 78.	Informe de Seguimiento.	Asesor Oficina de Control Interno	2/01/2018	31/12/2018
	1.8	Publicación de la ejecución presupuestal.	Ejecución presupuestal.	Director Financiero	1/04/2018	31/12/2018
	1.9	Publicación de los estados financieros.	Estados financieros.	Director Financiero	1/04/2018	31/12/2018
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.	Campañas de cultura ciudadana realizadas en puntos y zonas estratégicas del SITM.	Director Técnico de Planeación /Prensa y Comunicaciones.	1/02/2018	31/12/2018	
2.2	Ajuste, publicación y socialización del manual del usuario.	Manual del usuario SITM Metrolínea.	Director Técnico de Planeación	1/02/2018	31/12/2018	
2.3	Promover la cultura ciudadana en el SITM -Metro Cultura	Implantar una Cultura ciudadana permanente en el SITM Metrolínea, aprovechando los recursos fijos y móviles del sistema, así como su gran capacidad de aglomeración de público dentro del mismo.	Planeación	1/03/2018	31/12/2018	

7

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Componente 3: Rendición de cuentas (Vigencia año 2018)

Fecha de publicación: 31 Enero de 2018

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.4	Ejecutar Campaña Cliente Frecuente	Planeacion	1/08/2018	1/09/2018
	2.5	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.	Planeacion	1/03/2018	1/12/2018
	2.6	Socialización de la operación del STTM	Planeacion	1/04/2018	1/12/2018
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitación conductores y taquilleros (a) del STTM	Planeacion	1/03/2018	31/12/2018
	3.2	Arrendar los diferentes Locales comerciales y espacios publicitarios dentro del STTM	Planeacion	1/02/2018	1/12/2018
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 Oficina de Control Interno	2/05/2018	31/12/2018
	4.2	Evaluación a las acciones plasmadas en la Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la normatividad vigente	Asesor Oficina de Control Interno	2/05/2018	31/12/2018

Director Técnico de Planeación (E)

Gerente

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2018)

Fecha de publicación: 31 Enero de 2018

Subcomponente	Actividades	Meta o 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	01/04/2018	31/12/2018
	2.1 Elaboración e implementación del Protocolo de Atención al Usuario	Protocolo	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	01/02/2018	31/12/2018
Subcomponente 2 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.	Jefatura de Prensa y Comunicaciones.	23/01/2018	31/12/2018
	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.	Jefatura de Prensa y Comunicaciones.	23/01/2018	31/12/2018
	3.1 Implementar un plan de capacitación para los funcionarios de planta y contratistas que prestan sus servicios en la oficina de Atención al Usuario.	Personal Capacitado	P.U.I. Quejas y Redamos / P.E Recursos Humanos y Fisicos	1/03/2018	31/12/2018
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2 Realizar inducción y reintroducción al cliente Interno en temas relacionados con la Atención al usuario.	Personal Capacitado	P.U.I. Quejas y Redamos / P.E Recursos Humanos y Fisicos	1/03/2018	31/12/2018
	5.1 Diseño y aplicación de una herramienta para la recopilación de la información sobre la satisfacción del usuario.	Herramienta para recopilar la información sobre la satisfacción del usuario	Profesional Universitario I	01/02/2018	31/12/2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2 Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios del SITM y derivadas de la Operación.	Indicadores de cierre de PQRS' S por encima del 90% en 10 días hábiles	Dirección de Operaciones	1/01/2018	31/12/2018

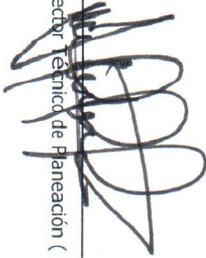
Dirección Técnico de Planeación (E)

Gerente

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información (Vigencia año 2018)

Subcomponente	Actividades	Meta o 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	1	1
					01/04/2018	31/12/2018

Director Técnico de Planeación (E)



Gerente

