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 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	**1.1**	Revisar y actualizar (si se considera necesario) la Política de Administración de Riesgos.	Política de Administración de Riesgos actualizada.	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Aprobación: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	12/01/2021	27/01/2021
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 Tecnico	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 Tecnico	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

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 1	Cuatrimestre 2	Cuatrimestre 3	Fecha inicio	Fecha final
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 de Planeación	X	X	X	1/04/2021	31/12/2021
	1.2	Publicación Informe de Rendición de Cuentas Anual que debe presentarse a la Contraloria Municipal de Bucaramanga	Publicación Informe de rendición de cuentas anual	Dirección Administrativa/P.U.I Gestión TIC y Soporte Tecnico	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	Publicacion de los estados financieros	Estados Financieros	Dirección Administrativa/P.E. Area 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 socializacion a toda la problación de los ajustes operacionales que se deban afectar durante el transcurso de la vigencia.	Oficina 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	Oficina de Prensa y Comunicaciones/ P.U.I Gestión TIC y Soporte Tecnico	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	2.3	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.	Campaña de Cultura Ciudadana	Oficina de Prensa y Comunicaciones	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	2.4	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.	Participar en eventos o actividades representativos de la región en donde se genere recordación y posicionamiento de la marca	Oficina 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 cuentas	**3.1**								
	3.2								
	3.3								
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
	4.3								

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 1	Cuatrimestre 2	Cuatrimestre 3	Fecha inicio	Fecha final
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	**1.1**								
	1.2								
	1.3								
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	**2.1**	Elaboración y publicación en la página web la base de datos de los documentos encontrados en el Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolinea.	Base de datos	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	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 Metrolinea	Oficina de Prensa y Comunicaciones/ P.U.I Gestión TIC y Soporte Tecnico	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.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
Subcomponente 3 Talento Humano	**3.1**								
	3.2								
	3.3								
Subcomponente 4 Normatividad y Procedimental	**4.1**	Elaboración y publicación en la página web del informe bimensual de las PQRSDF recibidas y tramitadas.	Informes	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	Informes	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
	4.3								
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	**5.1**	Diseño y aplicación de un modelo de encuesta enfocada a la satisfaccion del usuario frente a la presetacion 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
	5.2								
	5.3								

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 1	Cuatrimestre 2	Cuatrimestre 3	Fecha inicio	Fecha final
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	**1.1**	Actualizacion de la Informacion Institucional en la pagina web	Pagina actualizada sobre los temas minimos institucionales y sobre procesos contractuales de la entidad	Información institucional actualizada al 100%	P.U.I. Gestión TIC y Soporte Tecnico	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	1.2	Publicación de ejecución Presupuestal	Pagina actualizada informacion financiera	Información financiera actualizada al 100%	P.E. Presupuesto	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	1.3	Publicación de los estados financieros	Pagina actualizada informacion financiera	Información financiera actualizada al 100%	P.E. Contabilidad	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	**2.1**									
	2.2									
	2.3									
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	**3.1**	Realizar inducción y reinducción al cliente interno con temas relacionados con la Cultura del servicio, gestion del cambio, etica y valores del servidor publico	Una reinducción en la vigencia 2021		P.U.I. Talento Humano	X	X	X	1/02/2021	31/12/2021
	3.2									
	3.3									
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	**4.1**									
	4.2									
	4.3									
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 trámitadas	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
	5.2									
	5.3									