

Entidad	METROLÍNEA S.A.
Departamento	SANTANDER
Municipio	BUCARAMANGA
Año Vigencia	2023
Fecha de publicación	31 Enero de 2023

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 2023)						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	
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	3/01/2023	6/01/2023
	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 Técnico	9/01/2023	12/01/2023
	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	13/01/2023	13/01/2023
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 Técnico	17/01/2023	19/01/2023
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	1/02/2023	31/12/2023
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles.	Reporte de Seguimiento cuatrimestre I	Jefe Oficina de Control Interno	1/05/2023	31/05/2023
	5.2	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles.	Reporte de Seguimiento cuatrimestre II	Jefe Oficina de Control Interno	1/09/2023	30/09/2023
	5.3	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles.	Reporte de Seguimiento cuatrimestre III	Jefe Oficina de Control Interno	1/01/2024	31/01/2024

  
Director Técnico de Planeación

  
Gerente

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO													
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS													
Componente 3. Rendición de cuentas (Vigencia año 2023)													
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Trimestre				Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha final	
				1	2	3	4	1	2	3			
<b>Subcomponente 1</b> 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	X				1/04/2023	31/12/2023
	1.2	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	1/01/2023	31/12/2023
	1.3	Publicación Informe de Rendición de Cuentas Anual que debe presentarse a la Contraloría Municipal de Bucaramanga	Publicación Informe de rendición de cuentas anual	Dirección Administrativa/P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico					X	X	X	1/01/2023	28/02/2023
	1.4	Publicación de los estados financieros	Estados Financieros	Dirección Administrativa/P.E. Área Contabilidad					X	X	X	1/02/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Socialización de la operación del SITM a través de la página y redes sociales	Informar a los usuarios sobre los ajustes operacionales que se deban efectuar durante el transcurso de la vigencia.	Área de Prensa y Comunicaciones					X	X	X	1/02/2023	31/12/2023
	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 página Institucional	Área de Prensa y Comunicaciones/ P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico					X	X	X	1/02/2023	31/12/2023
	2.3	Realizar Presencia de Marca mediante alianzas realizadas con entidades públicas y privadas.	Participar en eventos o actividades representativas de la región en donde se genere recordación y posicionamiento de la	Área de Prensa y Comunicaciones					X	X	X	1/02/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Utilizar medios de divulgación masiva para fomentar la participación ciudadana en la rendición de cuentas	Registro de utilización del medio masivo	Área de Prensa y Comunicaciones							X	1/02/2023	31/12/2023
	3.2	Promover, a través del Menú Participa de la página web de Metrolínea, la inscripción y participación de ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas	Inscripción de usuarios a través de la plataforma del Menú Participa	Área de Prensa y Comunicaciones							X	1/02/2023	31/12/2023
	3.3	Promover, a través de las redes sociales del SITM Metrolínea, la participación ciudadana en la rendición de cuentas	Publicaciones en las redes sociales del proceso de rendición de cuentas y cómo participar.	Área de Prensa y Comunicaciones							X	1/02/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 4</b> 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	3/01/2023	31/12/2023
	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	3/01/2023	31/12/2023



Director Técnico de Planeación



Gerente

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

**DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS  
Componente 4. Atención al Ciudadano (Vigencia año 2023)**

Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha final	% AVANCE	SERVICIO
					1	2	3				
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Elaboración y publicación en la página web de la base de datos de los documentos extraviados por los usuarios y encontrados dentro del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea.	Base de datos	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X	X	1/02/2023	31/12/2023		
	2.2	Remitir por competencia las PQRSDF a los Concesionarios de Operación y de Recaudo y Control	Informe	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X	X	1/02/2023	31/12/2023		
	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.	Área de Prensa y Comunicaciones	X	X	X	1/02/2023	31/12/2023		
	2.4	Dar a conocer a los usuarios y ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga, vía página web y redes sociales del SITM Metrolínea y el Ente Gestor, los canales de atención que tiene la entidad.	Información actualizada en redes sociales y página web.	Área de Prensa y Comunicaciones	X	X	X	1/02/2023	31/12/2023		
<b>Subcomponente 4</b> Normatividad y Procedimental	4.1	Elaboración y publicación en la página web del informe bimensual de las PQRSDF recibidas y tramitadas.	Informe	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	X	X	X	1/02/2023	31/12/2023		
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Reuniones o mesas de trabajo con los usuarios del SITM Metrolínea, a través de las cuales se busca entregar información sobre el Sistema y atender inquietudes o sugerencias de la comunidad.	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	X	X	X	1/02/2023	31/12/2023		
	5.2	Fomentar la Política de Mujer y Equidad de Género en el SITM Metrolínea	Actividades ejecutadas de la Política de Mujer y Equidad de Género	Participación Social y Cultura Ciudadana	X	X	X	1/02/2023	31/12/2023		

  
 Director Técnico de Planeación

  
 Gerente

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 2023)									
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha final
					1	2	3		
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Actualización de la Información Institucional en la pagina web	Página actualizada sobre los temas mínimos institucionales y sobre procesos contractuales de la entidad	Información institucional actualizada al 100%	Dirección Administrativa / P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X	X	1/02/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Incluir en la rendición de cuentas nuevas alternativas de comunicación de la información para la población con discapacidad	Emplear, en la totalidad de las rendiciones de cuentas ejecutadas por la entidad, medios y mecanismos que faciliten la presentación y divulgación eficaz de toda la información a la población con	No. de rendiciones de cuentas ejecutadas empleando medios de comunicación que permitan la interacción con ciudadanos con discapacidad	Área de Prensa y Comunicaciones			X	1/12/2023	31/12/2023
	4.2 Realizar 2 talleres de sensibilización en temas de discapacidad con los operadores, personal de taquillas y funcionarios del SITM	Dos (2) Talleres de sensibilización en temas de discapacidad	No talleres Planeados / No talleres realizados	P.U.I Participación Social y Cultura Ciudadana	X	X	X	1/02/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Informe de las solicitudes de acceso a la información pública recibidas y tramitadas	Informe	No. de Informes elaborados y publicados / No. de Informes programados	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	X	X	X	1/02/2023	31/12/2023

  
Director Técnico de Planeación

  
Gerente