

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO****SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO TRANSMETRO S.A.S.****ENTIDAD: TRANSMETRO S.A.S.**

En observación de los lineamientos establecidos según la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 y como parte del compromiso social del Sistema Integrado de Transporte Masivo Transmetro S.A.S., se publica este informe de evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO: La Gerencia de Transmetro S.A.S. adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano acogiendo los lineamientos generales que regulan el tema y las sugerencias de la Oficina Asesora de Control Interno de la Entidad. En términos generales y a esta fecha se refleja el siguiente resultado, en cada uno de los componentes del mencionado plan.**ESTRATEGIAS PARA LA COSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2018**

Periodo a Evaluar	Enero - Diciembre de 2018	Seguimiento y Actividades Realizadas			Responsables	Anotaciones
		Abril 30 - 2018	Agosto 31 - 2018	Diciembre 31 - 2018		
Estrategia, Mecanismo, Medida, etc.	Actividades					
Mapa de Riesgo de Corrupción	Identificación de los riesgos y consolidación de estos en el Mapa de Riesgo por Procesos de la Entidad.	La Subgerencia de Gestion Estrategica, solicitó el pasado mes de Enero a cada una de las dependencias, los controles que establecieron el presente año para evitar y/o mitigar los riesgos que puedan afectar de forma negativa la gestion de la entidad. Actualmente, la entidad cuenta con un Mapa de Riesgo de Gestion donde estan consolidadas las actividades encaminadas a evitar la materialización de estos riesgos para la presente vigencia.	Cada una de las dependencias revisó y actualizó los riesgos y medidas de control que podrían presentarse frente a la corrupción, con el objetivo de tomar medidas frente a ello. Al implementar la matriz de autodiagnóstico de Anticorrupción del MIPG, se evidenció que no existe en la web un espacio de transparencia, donde mostrar el mapa de riesgos y el Plan Anticorrupción, razón por la cual, se busca subsanar este componente.	Actualmente se trabaja en la actualización del Plan de Riesgos Anticorrupción, dando cumplimiento a los nuevos lineamientos establecidos por Función Pública, y teniendo en cuenta como componente principal la atención y servicio al ciudadano.	TODOS LOS PROCESOS	
Estrategias Antitramites	Implementación, Seguimiento, Mantenimiento y Mejoramiento Continuo del Sistema Integrado de Gestión MECI - CALIDAD	Una vez definido el Plan Anual de Auditorias al inicio de la presente vigencia, se procede a cumplir con el cronograma fijado y mediante las auditorias realizadas se verifica el cumplimiento del Sistema de Gestion MECI-CALIDAD. Actualmente se trabaja en el diagnostico para la implementacion del Modelo Integrado de Planeacion y Gestion MIPG.	El proceso de auditorias Internas de Gestion se ejecuta de acuerdo al cronograma definido en el Plan Anual de Auditorias y por medio de ellas se verifica el cumplimiento del sistema integrado de gestion Mec-Calidad y paralelamente se trabaja en la implementacion del MIPG de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1499 de 2017.	La corrección de los Valores Corporativos, conforme a lo direccionado nacionalmente a través de la adopción del nuevo código de integridad, próximo a socializarse en colaboración con la Subgerencia Administrativa. - El diligenciamiento de la Matriz de Autodiagnóstico frente a los productos exigidos por el MIPG. - La estructuración de la metodología para dar inicio al proceso de planeación estratégica corporativa.	TODOS LOS PROCESOS	
Rendición de Cuentas	Presentación de Rendición de Cuenta de la Entidad ante la Comunidad.	En el mes de Abril, mediante un acto público, se presentaron las cifras del estado actual del sistema, situación financiera de la entidad, estado de la oferta y la demanda, nuevas alianzas y estrategias. Esta rendición de cuenta se realizo en conjunto con la Secretaria de Movilidad y la Secretaria de Gobierno.	En el mes de Abril, mediante un acto público, se presentaron las cifras del estado actual del sistema, situación financiera de la entidad, estado de la oferta y la demanda, nuevas alianzas y estrategias. Esta rendición de cuenta se realizo en conjunto con la Secretaria de Movilidad y la Secretaria de Gobierno.	En el mes de Abril, mediante un acto público, se presentaron las cifras del estado actual del sistema, situación financiera de la entidad, estado de la oferta y la demanda, nuevas alianzas y estrategias. Esta rendición de cuenta se realizo en conjunto con la Secretaria de Movilidad y la Secretaria de Gobierno.	GERENCIA	
A T E N C I O N A L C I U D A D O	Tiempo de Respuestas según lo estipulado por ley 1474 de 2011	El informe presentado por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Atencion al Cliente correspondiente al periodo Julio-Diciembre 2017, refleja que la entidad recibio 1018 PQR's por medio de los canales disponibles. 884 PQR's equivalentes al 87% fueron contestadas dentro de los terminos de Ley, 101 correspondientes al 10% fueron respondidas extemporaneamente, y solo un 3% se encuentran actualmente en proceso.	La subgerencia de Comunicaciones y Atencion al Cliente presentó el informe correspondiente al primer semestre de 2018 en el cual se detalla el estado de las PQRs recibidas durante este periodo. De un total de 891 PQRs recibidas, 802 de ellas, equivalentes al 90% fueron cerradas dentro de los terminos legales. Un 9% (76 PQRs) fueron cerradas fuera de termino. Solo un 1% (11 PQRs) estan en proceso con corte a Junio 30.	En la auditoria realizada al proceso de PQR'S en el periodo Enero-Junio 2018 se arrojaron los siguientes datos con respecto a las solicitudes recibidas por parte de los clientes y/o usuarios y terceros: De la revisión efectuada tenemos que se recibieron y tramitaron un total de 891 PQR'S, las cuales fueron recepcionadas por los siguientes canales:• EMAIL: 121 Casos • PAC: 338 Casos • TELEFONO: 432 casos.De los 891 casos, fueron cerradas dentro de los terminos 802, con un porcentaje del 90%, 76 casos fuera de termino equivalentes al 9%, y 11 casos se reportan en proceso equivalentes al 1%, estos casos corresponden a que se encontraban en trámite al cierre de 30 de junio 2018.	SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCION AL CLIENTE	
	Atención de Solicitudes, Quejas, Reclamos o Sugerencias página WEB.	Los canales dispuestos por la Entidad para recepcionar por parte de los usuarios las peticiones, quejas y reclamos se fortalecen continuamente. Un avance importante se presenta en la asignación de manera inmediata del numero de radicado a la vuelta de correo de electronico de las solicitudes recibidas por este medio. Así mismo, cada usuario que interpone su solicitud via telefonica o mensaje de texto, recibe el radicado de forma inmediata en la misma llamada o por mensaje de texto segun el caso.	Continuamente se fortalecen los canales dispuestos por la entidad para la recepcion de PQRs. Cabe resaltar que la Subgerenci de Comunicaciones realiza en campo de forma periodica campañas de sensibilizacion para el buen uso del sistema y a su vez estas campañas contribuyen en la retroalimentacion con los usuarios sobre los aspectos a mejorar en la operacion del mismo.	Continuamente se fortalecen los canales dispuestos por la entidad para la recepcion de PQRs. Cabe resaltar que la Subgerenci de Comunicaciones realiza en campo de forma periodica campañas de sensibilizacion para el buen uso del sistema y a su vez estas campañas contribuyen en la retroalimentacion con los usuarios sobre los aspectos a mejorar en la operacion del mismo.	SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCION AL CLIENTE	
	Aplicabilidad bajo los parámetros establecidos por ley.	Teniendo en cuenta el informe presentado para el I semestre 2017, podemos resaltar que hubo un aumento en las solicitudes contestadas y cerradas dentro de los terminos y las que se resolvieron fuera de termino se mantuvieron en el mismo porcentaje.	Haciendo la comparacion con el semestre inmediatamente anterior, podemos destacar que hubo una disminucion en el numero de solicitudes con naturaleza de PQRs. De la misma manera se puede observar que hay una mejora en la cantidad de PQRs contestadas dentro de los terminos y en un porcentaje muy reducido las que estan en proceso de respuesta.	En la auditoria realizada al primer semestre 2018 notamos que los resultados son altamente positivos teniendo en cuenta las ultimas auditorias y las acciones que se estaban tomando encaminadas a lograr el cumplimiento del objetivo propuesto en el plan de acción de vigente, si bien no se llegó al 100%, estar en el 90% del total de PQR'S recibidas es un gran avance.	SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCION AL CLIENTE	