ESTE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FUE ACTUALIZADO Y CORRESPONDE A LA VIGENCIA 2016

TABLA DE CONTENIDO

PÁGINA

1. INTRODUCCIÓN 3, 4
2. MISIÓN DE MEGABUS S.A. 4
3. VISIÓN DE MEGABUS S.A. 4
4. PRINCIPIOS 4
5. VALORES 4, 5
6. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO 5
7. OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATEGICO DE MEGABUS S.A. PARA CUMPLIR EN EL HORIZONTE 2012 - 2016 6
8. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 6
8.1 OBJETIVO GENERAL 6
8.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 6, 7
9. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 7
9.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO 7, 8
9.1.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 9, 10, 11
9.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES 12
9.2.1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES 12
9.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS 13
9.3.1 Objetivos de la Rendición de cuentas 13
9.3.1.1 Actividad 1: Análisis y Evaluación de las cuentas rendidas 13
en las vigencias anteriores. 13

9.3.1.2 Actividad 2: Planeación de la rendición de la cuenta 13
9.3.1.3 Actividad 3: Convocatoria 13
9.3.1.4 Actividad 4: Ejecución de la Audiencia 14
9.3.1.5 Actividad 5: Retroalimentación y seguimiento 14
9.3.1.6 PLAN PARA EL DESARROLLO DEL COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTA 15
9.4 CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO 15
9.4.1 Actividad 1: Registro de datos de identificación y descripción de las Peticiones, Quejas y Reclamos 15
9.4.2 Actividad 2. Las Peticiones, Quejas y Reclamos de los Megabuzones 16
9.4.3 Actividad 3 para la recepción a través de correo electrónico y la página web 17
9.4.4 Actividad 4 de la recepción de los P.Q.R en las instalaciones de Megabus S.A. 17
9.4.5 Proceso de vigilancia y control en las obras que desarrolla Megabus S.A. en aplicación de la Ley 850 del 2003 y el artículo 270 de la Constitución Nacional. 18

1. INTRODUCCIÓN

Megabus S.A., comprometida con las políticas de Buen Gobierno, modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción, formula el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, orientados a la implementación de estrategias y de acciones para eliminar la corrupción y mejorar el servicio al ciudadano, promueve al interior de la organización la adopción de prácticas, hábitos y comportamientos para el buen manejo de los asuntos públicos bajo su responsabilidad, que van desde la gestión, trámites, y atención a los ciudadanos, hasta un proceso contractual transparente que genere confianza en la comunidad.

Con el presente Plan, se establece un marco direccionador del que hacer de la entidad, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, transparente, de cara a la comunidad y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública.

Para el establecimiento de ese marco en la Empresa, El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, debe estar cimentado en herramientas concretas y útiles que apoyen la política de lucha contra la corrupción, por lo que se hace necesaria su construcción a partir de los siguientes componentes:

a. Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

b. Estrategia Antitrámites.

c. Rendición de Cuentas.

d. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

2. MISIÓN DE MEGABUS S.A.

Somos la Empresa titular del servicio de transporte público masivo de pasajeros en el Área Metropolitana Centro Occidente, que opera bajo condiciones de seguridad, confiabilidad, eficiencia y economía; garantizando su sostenibilidad y rentabilidad social, ambiental y económica, y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

3. VISIÓN DE MEGABUS S.A.

En cinco años seremos los titulares del Sistema Integrado de Transporte Público, con cobertura total en la jurisdicción Metropolitana Centro Occidente y como vinculante de conexión de los municipios aledaños al área de influencia; que genere confianza y orgullo en la población, considerados como la mejor opción de movilidad de los ciudadanos; sostenible ambiental, social y económicamente; continuando como referente exitoso a nivel nacional e internacional.

4. PRINCIPIOS

Justicia

Calidad

Servicio

Compromiso

Trabajo en equipo

5. VALORES

Respeto

Solidaridad

Honradez

Igualdad

Responsabilidad

Tolerancia

Lealtad

6. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Megabus S.A., en cumplimiento de lo establecido en la Ley 87 de 1993 y su Decreto Reglamentario 1599 de 2005; el Decreto Reglamentario 2482 de 2012; la Ley 872 de 2003 y sus Decretos Reglamentarios 4110 de 2004 y 4485 de 2009, desde el año 2008 viene implementando un Sistema de Gestión Integrado, que involucra los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma NTCGP 1000: 2009, ISO 9001 de 2008, ISO 14001 de 2004, el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental y Modelo Estándar de Control Interno MECI, se consolidan y complementan en uno solo proceso que se encarga de establecer, documentar, implementar y mantener los diferentes sistemas para asegurar la calidad y las políticas ambientales del servicio entregado al usuario, como la verificación de sus resultados a través del Control Interno MECI, con el fin alcanzar el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos de la entidad, de acuerdo con los requisitos de las normas.

Para el cumplimiento de su misión Megabus S.A. ha formulado un Plan Estratégico de mediano plazo 2012 - 2016, donde ha establecido sus estrategias, metas y proyectos con base en seis objetivos que constituyen las políticas globales para el desarrollo de su objeto social.

7. OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATEGICO DE MEGABUS S.A. PARA CUMPLIR EN EL HORIZONTE 2012 - 2016

- Ampliar la cobertura del servicio, bajo condiciones de sostenibilidad financiera, social y ambiental
- Mantener altos niveles de agilidad, eficiencia, productividad y calidad.
- Desarrollar comercialmente la Empresa
- Consolidar financieramente la Empresa
- Elevar la Competitividad institucional, mediante el desarrollo de capacidades y competencias organizacionales.
- Alcanzar el respaldo interinstitucional y financiero con el sistema

8. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.1 OBJETIVO GENERAL

Formular estrategias y políticas orientadas a la prevención, mitigación y control de los riesgos de corrupción, y definir mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en Megabus S.A.

8.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar y analizar los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos y procedimientos que se realizan en Megabus S.A., teniendo en cuenta los factores externos e internos asociados a ellos.

- ✓ Elaborar el mapa de riesgos de corrupción de Megabus de acuerdo a su identificación, análisis y manejo de mitigación de los riesgos.

- ✓ Formular acciones que permitan administrar los riesgos de corrupción, reduciendo la probabilidad de su materialización, estableciendo los controles en caso de que ocurran.

- ✓ Establecer un diagnóstico de los trámites y servicios que se realizan en Megabus S.A., para adecuarlos con base en las herramientas jurídicas, administrativas y tecnológicas con el fin de mejorar la función administrativa en beneficio de la comunidad.

- ✓ Definir la rendición de cuentas como un programa de expresión de control social, que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, para mantener una permanente interacción entre los servidores públicos de la Entidad y los ciudadanos.

9. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

9.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir y evitar los riesgos de corrupción.

El referente para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía Metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP expedido en Septiembre de 2011. En el marco de este concepto, Megabus S.A. identifica sus riesgos de corrupción y crea la estrategia para evitar su materialización,

de tal forma que, elimine la probabilidad de que por sus acciones u omisiones se generen beneficios particulares o extrainstitucionales, por encima de los beneficios comunes que debe garantizar.

Para la formulación de dicha estrategia, Megabus S.A. construyó el mapa de riesgos, con el cual es posible identificar el conjunto sistemático de situaciones o factores de índole administrativo que, por sus características, pueden derivar en situaciones de corrupción.

9.1.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSA	TIPO DE CONTROL	ACCIONES	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	RESPONSABLE
Asesoría Jurídica	Contratación indebida	En la estructuración de los pliegos de condiciones se podrían establecer reglas, fórmulas matemáticas, condiciones o requisitos para favorecer a determinados proponentes	Funcionarios encargados de elaborar el pliego de condiciones, lo direccionan a un contratista específico, para obtener un beneficio particular Amiguismo y clientelismo (politiquería)	Preventivo	Aplicación normatividad vigente Auditoría interna Revisión de los informes de interventoría y actas de costos Realización de los comités de obra y comités de seguimiento a las interventorías	Reducir el riesgo	Asesor Jurídico
	Coordinaciones de obra e interventorías de contratos que no corresponden a un seguimiento idóneo del cumplimiento del objeto contractual.	Actuación concertada entre el interventor y el contratista en perjuicio de la Entidad	Funcionarios encargados del seguimiento lo realizan de manera deficiente, sin aplicación de las normas y sin cumplimiento del objeto contractual por parte del contratista. Amiguismo y clientelismo (politiquería)	Preventivo	Aplicación normatividad vigente Auditoría interna Revisión de los informes de interventoría y actas de costos Realización de los comités de obra y comités de seguimiento a las interventorías	Reducir el riesgo	Asesor Jurídico, Interventor
Operaciones	Manipulación de información clasificada del CCTV., para usarla en beneficio propio o de terceros.	La información que recogen las cámaras sea manipulada por personal no autorizado.	Fallas en la custodia de información, y/o manipulación información	Preventivo	Verificar que la manipulación de los equipos de registro de videos se realice exclusivamente por el personal asignado para tal fin. Asignar claves de acceso a los equipos. Hacer entrega semanal de información reservada a través de formatos. Realizar borrado de archivos de información clasificada semanalmente. Tener vigentes los documentos de confidencialidad del personal de Megabus S.A. adscrito a la Dirección de Operaciones. Tener copia del documento de confidencialidad firmados entre el personal de seguridad y la empresa a la que pertenecen, en los archivos de la Dirección de Operaciones.	Reducir el riesgo	Director de Operaciones

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSA	TIPO DE CONTROL	ACCIONES	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	RESPONSABLE
Operaciones	Ataque informático a la Página WEB de Megabus S.A. por parte de los Hackers	Las vulnerabilidades web están de moda, y una de ellas es la inyección CRLF (CRLF Injection). Esta vulnerabilidad ocurre cuando un atacante es capaz de inyectar datos en una petición a un servidor, debido a la falta de filtrado de datos de entrada por parte del mismo.	Fallas en la actualización y custodia del software de administración y gestión de la página Web de la Entidad.	Preventivo	Hacer una copia mensual de la base de datos SQL de la Página web, como también la estructura y archivos colocados en la página. Asegurar el servicio de hosting provisto por Multiservicios S.A. con el fin de que se mantenga el servicio de firewall para evitar accesos no autorizados a la página. Hacer Copias dobles de la información respaldada, tanto en el servidor de Megabus como en un servidor externo personal Actualizar el software de administración y gestión de la página para evitar posibles filtraciones a la página.	Reducir el riesgo	Director de Operaciones, Profesional de gerencia, Contratista de Sistemas
Servicios Administrativos	Manejo inadecuado de la información en beneficio particular o de terceros	La información que se encuentra a cargo de las Dependencias es susceptible de manipulación indebida (falsificación, destrucción, supresión, ocultamiento o incorporación indebida de documentos).	Fallas en la custodia de información, y/o manipulación o adulteración de la información	Preventivo	Establecer e implementar mecanismos de control para garantizar la integridad de los expedientes (consulta supervisada de archivo físico o entrega de archivos magnéticos)	Reducir el riesgo	Secretaria General
Administración Financiera	Pérdida de títulos valores	Los títulos valores como cheques entre otros pueden perderse por no disponer de un lugar apropiado para su salvaguarda.	No tener disponible una caja de seguridad para salvaguarda de títulos valores.	Preventivo	Cada que se manipulen los títulos valores, se deben disponer finalmente en una de caja de seguridad para su salvaguarda. Auditoría - seguimiento y control	Reducir el riesgo	Director Financiero
	Cobro de cheque por persona que suplanta por medios fraudulentos al titular.	Cheques cobrados por personas distintas a sus beneficiarios por la suplantación fraudulenta de su titular.	No hacer el cruce en los cheques girados.	Preventivo	Sello para cruce de los cheques que se giran a personas jurídicas. Auditoria – Seguimiento y control	Reducir el riesgo	Director Financiero

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSA	TIPO DE CONTROL	ACCIONES	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	RESPONSABLE
Administración Financiera	Defraudación a las finanzas de la empresa por medios electrónicos	Cuando se hacen transacciones financieras por medios electrónicos, se tiene la posibilidad de que la información sea vista por terceros que utilizan mecanismos para obtener las claves con las cuales logran realizar operaciones a nombre de la empresa titular.	Existencia de personas que trabajan mecanismos para la consecución de las claves que tiene la empresa para realizar transacción financiera por internet. Carecer de cultura de manejo del internet que evite descargar software pirata, música, videos y lectura de correo de procedencia desconocida. Instalación de programas sin licencia o sin autorización. No tener instalado y actualizado los antivirus o medios de protección electrónico. No prever un manejo adecuado de las claves de acceso y de los tocken. Permitir el operar equipos a personal extraño a la entidad.	Preventivo	Hacer seguimiento al cumplimiento de protocolos de seguridad a las personas asignadas por la empresa para el manejo de las claves. Verificar la existencia de las licencias de los programas y los protocolos de seguridad en el manejo de los Software. Seguimiento al manejo de los equipos por parte del personal autorizado. Seguimiento a la seguridad del uso adecuado de las claves de acceso al tocken. Seguimiento a la instalación y actualización de programas antivirus en los equipos.	Reducir el riesgo	Director Financiero
Administración Financiera	Pérdida de dinero Caja menor.	Los dineros de caja menor se destinen a fines diferentes a los establecidos para tal fin en la resolución de su creación.	No seguimiento y control con arqueos en auditorías de gestión. Deficiencia en los soportes del gasto con caja menor.	Preventivo	Hacer arqueos a los fondos de la Caja menor, para comprobar la eficiencia y el correcto uso que se está haciendo de este dinero, por parte de las personas responsables.	Reducir y transferir el riesgo	Director Financiero

9.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional, es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, se busca con éste plan adelantar todas las acciones al alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, automatizar y optimizar los trámites o servicios existentes, así como acercar al ciudadano a la Entidad, mediante la modernización y el mejoramiento de la eficiencia de nuestros procesos y procedimientos. Las acciones principales de las actividades propuestas son:

9.2.1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:

De acuerdo a la revisión que se hizo por parte del operador regional y aprobadores de trámites del DAFP, Megabus S.A. no cuenta con trámites y servicios dentro de su proceso misional para ser publicados en el Portal del Estado Colombiano PEC, únicamente cuenta con información que es publicada en su totalidad en el sitio WEB, con el compromiso de que en la medida que surjan trámites y servicios en la Entidad se sometan al proceso de aprobación por el Departamento Administrativo de la Función Pública y su racionalización con la exigencia del gobierno nacional.

9.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Con la Rendición de cuentas como un elemento de control social que comprende las acciones de información, diálogo e incentivos, se busca adoptar un verdadero proceso de permanente interacción entre los servidores de la Entidad, otras entidades públicas, los ciudadanos o actores interesados en la gestión de Megabus S.A. y sus resultados. La implementación de este componente busca la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

9.3.1 Objetivos de la Rendición de cuentas

- Garantizar que la ciudadanía acceda a la información institucional de forma clara, oportuna y actualizada.
- Ampliar la cobertura para la participación comunitaria en la rendición de cuentas a la ciudadanía

Para el desarrollo de éste componente, se realizan las siguientes actividades:

9.3.1.1 Actividad 1: Análisis y Evaluación de las cuentas rendidas en las vigencias anteriores.

Revisión del balance de las cuentas rendidas anteriormente, donde se tenga en cuenta aspectos tales como, la planificación, la convocatoria, la ejecución retroalimentación con la población y usuarios y efectividad en la implementación de acciones de mejora.

9.3.1.2 Actividad 2: Planeación de la rendición de la cuenta

Planificación para la ejecución y realización de la cuenta, aplicándose la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Revisión de criterios como alcance, población objetivo, temas a tratar y desarrollo de la audiencia.

9.3.1.3 Actividad 3: Convocatoria

Forma como se hace la convocatoria a la audiencia Pública, población objetivo a invitar, modo de convocatoria, sistema de difusión y publicación, entes de control invitados, temas a tratar, comunicación y retroalimentación.

9.3.1.4 Actividad 4: Ejecución de la Audiencia

Corresponde a toda la logística que se emplea para el desarrollo de Audiencia de Rendición de cuentas.

9.3.1.5 Actividad 5: Retroalimentación y seguimiento

Revisión, monitoreo y seguimiento a los temas tratados, los compromisos adquiridos y la implementación de las acciones de mejora de los hallazgos negativos encontrados durante el desarrollo de la audiencia.

9.3.1.6 PLAN PARA EL DESARROLLO DEL COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTA

COMPONENTE	ESTRATEGIA	FECHA	RESPONSABLE	INDICADOR
RENDICIÓN DE LA CUENTA				
Análisis de cuentas anteriores	Informe de análisis y resultados de las cuentas anteriores.		Control Interno	Informe de resultados y conclusiones cuenta anterior.
Planeación	Revisión de los componentes de planeación.		Secretaría General	Documento Informe de la revisión
Convocatoria	Revisión y ejecución de la lista de chequeo de convocatoria		Gerencia y Publicista	Documento
Ejecución de la Audiencia	Realización de la audiencia pública.		Gerencia Secretaria General	Acta de la audiencia con firma de los Asistentes
Retroalimentación y seguimiento	Revisión de la información suministrada y resultados de la rendición.		Secretaria General y Control Interno	Documento Informe de la audiencia

9.4 CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalece y mejora los siguientes instrumentos:

- Actualización permanentemente en la Página Web www.megabus.gov.co la información relacionada con todos los temas de interés para la comunidad en general y aquellos establecidos por el Programa de Gobierno en Línea en el Portal del Estado Colombiano.
- Actualización de la plataforma tecnológica de acuerdo a la dinámica institucional.
- Recepción de las Peticiones, Quejas y Reclamos en la Megalinea con las siguientes actividades:

9.4.1 Actividad 1: Registro de datos de identificación y descripción de las Peticiones, Quejas y Reclamos, con la respectiva fecha de ocurrencia de los hechos y recepción de la misma en el formato código I-40-00-45-01-02-16.

De forma inmediata se ingresa la información en la base de datos creados para tal fin.

Analizada la información se seleccionan las P.Q.R. que deben ser remitidas a los concesionarios de acuerdo a su contenido, y las P.Q.R. que les da trámite interno MEGABUS.

Las manifestaciones a remitir a los concesionarios serán escaneadas y enviadas por correo electrónico a las personas encargadas de éste proceso en cada empresa con el ánimo de agilizar el proceso. Estos correos son enviados con copia a la Dirección de operaciones.

Las respuestas y tramites adelantados por parte de los concesionarios a las P.Q.R. deben ser informadas al ente gestor en los siguientes Cinco (5) días hábiles de remitidas las mismas quien informa al manifestante. En caso de ser necesario mayor

tiempo para dar respuesta a la situación presentada se informara al ente gestor del caso y una vez adelantado el trámite pertinente se remitirá a MEGABUS S.A. quien termina con el mismo informando al manifestante.

Las manifestaciones de los usuarios de tipo informativo reciben respuesta inmediata por parte del Ente Gestor.

9.4.2 Actividad 2. Las Peticiones, Quejas y Reclamos de los Megabuzones se realiza mediante la apertura de los Megabuzones establecidos dentro de la infraestructura del Sistema dos veces por semana. De allí se extraen los formatos “cuéntenos” diligenciados por los usuarios. Conjuntamente con los Profesionales Universitarios en plataforma se realiza el conteo de los formatos encontrados dentro del buzón, momento en el cual se diligencia el formato código 1-40-00-45-01-02-18, quedando de ésta manera constancia de ésta gestión.

Clasificación: Se revisa el material encontrado y se selecciona conforme al tipo de queja, al concesionario o a Megabus S.A. y se ingresan a la base de datos establecida para tal fin.

Analizada la información se seleccionan las P.Q.R que deben ser remitidas a los concesionarios de acuerdo a su contenido, y las P.Q.R que les da trámite interno Megabus S.A.

Las manifestaciones a remitir a los concesionarios son escaneadas y enviadas por correo electrónico a las personas encargadas de ésta gestión en cada empresa con el ánimo de agilizar el proceso. Estos correos son enviados con copia a la Dirección de operaciones.

Las respuestas y tramites adelantados por parte de los concesionarios a las P.Q.R. debe ser informadas al ente gestor en los siguientes Cinco (5) días hábiles de remitidas

las mismas quien informa al manifestante. En caso de ser necesario mayor tiempo para dar respuesta a la situación presentada se informa al ente gestor del caso y una vez cerrada la queja se informa oportunamente.

Las manifestaciones de los usuarios de tipo informativo reciben respuesta inmediata por parte del Ente Gestor.

9.4.3 Actividad 3 para la recepción a través de correo electrónico y la página web, con revisión diaria de la página web (www.megabus.com) y del correo contactenos@megabus.gov.co para evidenciar las manifestaciones realizadas por los usuarios a través de éste medio. En caso de encontrarse allí manifestaciones, se ingresan a la base de datos creados para tal fin.

De la misma forma se remiten las quejas que corresponden a cada concesionario vía e-mail a las personas encargadas del proceso en cada caso. Las respuestas y tramites adelantados por parte de los concesionarios a las P.Q.R. deben ser informadas al ente gestor en los siguientes Cinco (5) días hábiles de remitidas las mismas quien informa al manifestante. En caso de ser necesario mayor tiempo para dar respuesta a la situación presentada se informa al ente gestor del caso y una vez cerrada la queja se informa oportunamente. Las manifestaciones de los usuarios de tipo informativo reciben respuesta inmediata por parte del Ente Gestor.

9.4.4 Actividad 4 de la recepción de los P.Q.R en las instalaciones de Megabus S.A.: Cuando los usuarios realicen sus manifestaciones en las instalaciones de Megabus S.A. estas son recibidas en el formato reporte 1-40-00-45-01-02-16, se ingresan a la base de datos creada para tal fin y conforme a su contenido se realiza el trámite respectivo de remisión o de respuesta por parte del ente gestor.

9.4.5 Proceso de vigilancia y control en las obras que desarrolla Megabus S.A. en aplicación de la Ley 850 del 2003 y el Articulo 270 de la Constitución Nacional: A través de la convocatoria a la conformación de las veedurías ciudadanas por personas y organizaciones comunitarias, Megabus S.A. permite a los miembros de la comunidad ejercer la vigilancia sobre la gestión pública a las obras que adelanta o desarrolla la entidad en el Área Metropolitana Centro Occidente.

De igual forma, cada que inicie una obra, la Entidad ubica un Megapunto de atención y solución a la comunidad en aspectos correspondientes al desarrollo de la obra. Durante la ejecución de las obras se desarrollan programas de sostenibilidad que comprende talleres, reuniones, activaciones, para mantener informada la comunidad de los avances y desarrollo de las obras.

	ELABORACIÓN Y REVISIÓN	APROBACIÓN
NANCY YANETH GUTIERREZ GÓMEZ COORDINADOR DEL SGI	ROGELIO MONTOYA OSSA **JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN**	JORGE ALEXIS MEJÍA BERMÚDEZ **GERENTE**