



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022.

Componente: Evaluación, gestión y Control

# INTRODUCCION

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S. es una entidad del Municipio de Montería, encargada de implementar el Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros (SETP) que en atención a su Misión y en su compromiso con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, este se constituye como una herramienta de control preventivo respecto de la gestión institucional de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, contemplando la obligatoriedad para todas las entidades estatales de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, de acuerdo a la metodología establecida en las guías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” y del Decreto Reglamentario 124 de 2016, en busca de promover la transparencia y mitigar los riesgos de corrupción en la Entidad.

En este sentido, el plan está integrado por seis (6) componentes independientes que cuentan con parámetros y soportes normativos propios. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 20174, el PAAC se instrumenta con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados-Relación Estado Ciudadano- e Información y Comunicación.



# GENERALIDADES

## MARCO LEGAL

La formulación del Plan Anticorrupción tiene sustento legal principalmente en el Estatuto Anticorrupción consagrado en la Ley 1474 de 2011. La metodología para la gestión del plan, lo establece el Decreto 1081 de 2015, contemplada en las guías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública “Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano V2” y “Guía Para La Gestión Del Riesgo De Corrupción 2015”. El Decreto 1083 de 2015 Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.4 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Adicionalmente, se cuenta con la política pública integral de lucha contra la corrupción adoptada por el Documento CONPES 167 de 2013 “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”.

Las herramientas normativas específicas con las cuales alineamos los componentes del Plan son:

### Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción:

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1083 de 2015- Actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas
- Versión 4 octubre 2018- Departamento de la Función Pública.
- Racionalización de Trámites:
- Ley de Racionalización de Trámites, Ley 962 de 2005. ▪ Decreto Anti Trámites, Decreto 019 de 2012. ▪ Decreto Ley 2106 de 2019 ▪ Ley 2052 de 2020

### Rendición de Cuentas:

- Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, Ley 152 de 1994.
- Ley de Mecanismos de Participación Ciudadana, Ley 134 de 1994.
- Ley de Veedurías Ciudadanas, Ley 850 de 2003.
- Manual de Rendición de Cuentas, Conpes 3654 de 2010. ▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014. ▪ Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática, Ley 1757 de 2015.
- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015

### Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:

- Decreto que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, Decreto 2623 de 2009.



- Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Conpes 3649 de 2010.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014
- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015
- Política de Gobierno Digital, Decreto 1008 de 2018

## **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:**

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2012
- Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República 1081 de 2015.
- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.
- Resolución 1519 de 1020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos”.

## **Participación Ciudadana:**

- Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática, Ley 1757 de 2015.

## **OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Fortalecer las acciones a ejecutar y controlar para el monitoreo oportuno y la mitigación de los riesgos de corrupción; la rendición de cuentas de manera permanente la racionalización y optimización de los trámites y servicios y el fortalecimiento de la participación ciudadana a cargo de MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S, bajo los principios de transparencia, eficiencia administrativa en el proceso de toma de decisiones de la entidad.

## **Objetivos específicos:**

- Identificar las acciones que permitan el mejoramiento del plan anticorrupción en la vigencia 2022
- Establecer los roles y responsabilidades para la gestión de riesgos de corrupción en Montería Ciudad Amable.
- Formular actividades para prevenir, minimizar y controlar los riesgos de corrupción.
- Garantizar el acceso a la información pública ya los trámites y servicios que presta MONTERIA CIUDAD AMABLE SAS.
- Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios.



---

## ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022 es aplicable a todos los procesos de Montería Ciudad Amable SAS.

## MARCO JURIDICO DE LA ENTIDAD

De conformidad con el documento CONPES No. 3167 de mayo 23 del 2002, “Política para mejorar el servicio de transporte público urbano de pasajeros”, el Gobierno Nacional formuló la política en materia de transporte urbano y las estrategias para la realización de esta.

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo, 2006 – 2010 (Ley 1151 de 2007), “Estado comunitario: desarrollo para todos”, el programa de Ciudades Amables, se propuso adelantar una estrategia que permita estructurar una movilidad eficiente, dentro de las ciudades, a través de la Implementación de un Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros (SETP). El Municipio de Montería, fue una de las ciudades beneficiadas con el programa Ciudades Amables, como lo establece el documento CONPES No. 3638 de febrero 01 de 2010, por medio del cual se definió la implementación del SETP para esta ciudad.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Honorable Concejo de Montería, siguiendo los lineamientos establecidos en el documento CONPES No. 3638 de 2010, mediante Acuerdo No. 006 del 25 de febrero de 2010, ratificado por el Acuerdo No. 037 de 2011, le concedió facultades al Alcalde, para crear un Ente Gestor con autonomía administrativa, financiera y de gestión, con el fin de implementar y construir , el Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros “SETP” para la ciudad de Montería, constituido como una Sociedad por Acciones Simplificada, mediante los Decretos No. 0543 de agosto 02 de 2010 y 0765 de 2010 denominada MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S.

El artículo 2 del Decreto 0765 de 2010, precisó que dicha empresa se debía constituir "bajo la forma jurídica de sociedad anónima de capital (SAS), de naturaleza comercial independientemente de las actividades previstas de su objeto social", regida por la ley 1258 de 2008, resaltado así sus atributos de personería jurídica, autonomía administrativa, financiera, presupuestal y patrimonio propio.

Con un objeto social Integral, MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S., desarrolla las actividades propias para implementar y construir el Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros “SETP”, para la ciudad de Montería conforme a lo previsto en el Artículo 6 del Decreto 0543 de agosto 02 de 2010 y el Artículo 1 del Decreto 0343 de 03 de Junio de 2021.

Siendo la Junta Directiva su órgano de control, creada y reglamentada, conforme a los artículos 10 y 18 del Decreto 0543 de agosto 02 de 2010, Artículos 1 de los Decreto 0765 de 2010, 0172 de 02 de Agosto de 2013 y el Artículo 3 del Decreto 0343 de 2021.

## ROL INSTITUCIONAL

Es el ente gestor cuyo propósito es implementar el Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP) en la ciudad de Montería, lo que permite a la población contar con un servicio de transporte de calidad, con un sistema versátil y confiable, que cuente con condiciones de accesibilidad y cobertura que posea costos acordes y calidad en la prestación del servicio. El principal aspecto innovador del SETP, es la transformación urbana de Montería, con el objetivo



---

de reconstruir en su totalidad, más de 33 kilómetros de vías y recuperar 123 mil metros cuadrados de espacio público.

## MISIÓN

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S. es una entidad del Municipio de Montería, encargada de implementar el Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros (SETP), que permitirá a la población contar con un servicio eficiente, gracias a los recursos del Municipio y del Estado. El talento humano idóneo con el que se cuenta y la comunicación permanente y transparente, nos permite generar confianza en la comunidad y los entes reguladores.

## VISIÓN

En 2022 poner en marcha el Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros (SETP), por medio de la gestión técnica, jurídica, social y cultural y a su vez ser reconocidos por la comunidad monteriana como gestores del desarrollo y movilidad del transporte público en la ciudad de Montería.

## OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- ✓ Construir e implementar el Sistema Estratégico de Transporte Público de pasajeros SETP MONTERIA.
- ✓ Garantizar recursos necesarios para la implementación y operación del SETP MONTERÍA.
- ✓ Gestionar la infraestructura necesaria para la implementación del SETP
- ✓ Fortalecer el transporte público Monteriano con una movilidad adecuada, eficiente, ágil y segura
- ✓ Realizar toda la gestión social para la construcción de obras y puesta en marcha del sistema.
- ✓ Promover el ingreso de personal idóneo en la organización.
- ✓ Asegurar el mantenimiento y mejoramiento continuo del SETP.

## Metodología Definición del contexto estratégico

La formulación del Plan para la vigencia 2022, inició con la definición del contexto estratégico de la entidad en torno a cada uno de los seis (6) componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales, a partir de los cuales se establecieron los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se puedan presentar en la MONTERIA CIUDAD AMABLE SAS, se realizó la revisión y actualización de los diagnósticos realizados en las diferentes áreas la entidad, en los que se identificaron las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites institucionales; las necesidades de información dirigidas usuarios y ciudadanos en el marco de la estrategia de rendición de cuentas; la definición del estado de implementación de la política de servicio al ciudadano; el avance en la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso



a la Información Pública y qué acciones se deben adelantar en el marco de la promoción de la ética y la cultura de la transparencia.

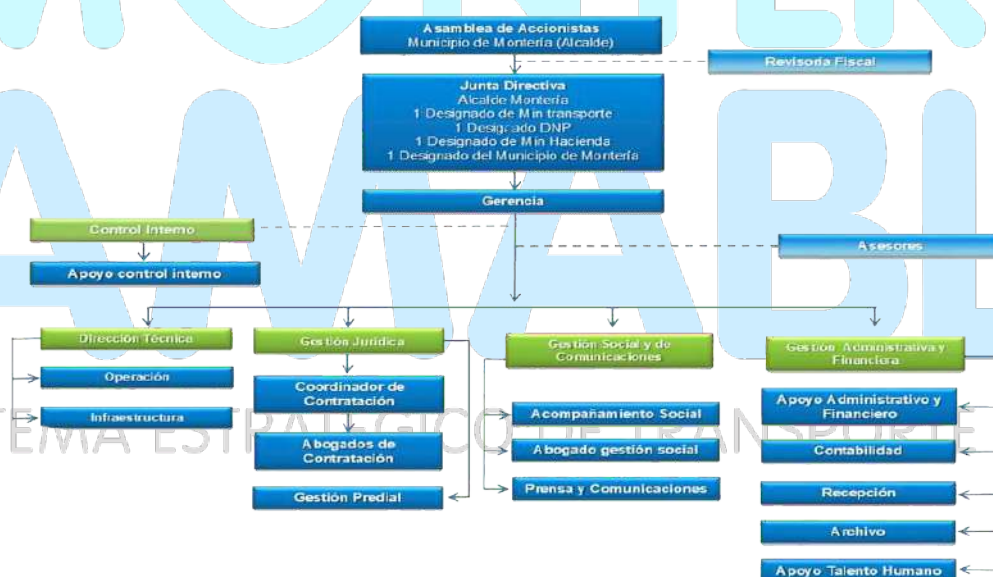
## MONITOREO Y SEGUIMIENTO EI PAAC

Será monitoreado por parte de la Gerencia de MONTERIA CIUDAD AMABLE SAS, por lo que se realizarán mesas de trabajo con las áreas responsables de implementar el plan con el fin de ejecutar medidas correctivas y preventivas de manera oportuna sobre el incumplimientos cumplimiento de este; con la posibilidad de que el Plan presente continua retroalimentación por parte de los ciudadanos a través de la pagina web:

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, será realizado por la Oficina de Control Interno de la Alcaldía del Municipio de Montería, estos seguimientos se realizarán tres veces al año con los siguientes cortes, así: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

## ESTRUCTURA FUNCIONAL Y ORGANIZACIONAL

### Estructura Funcional

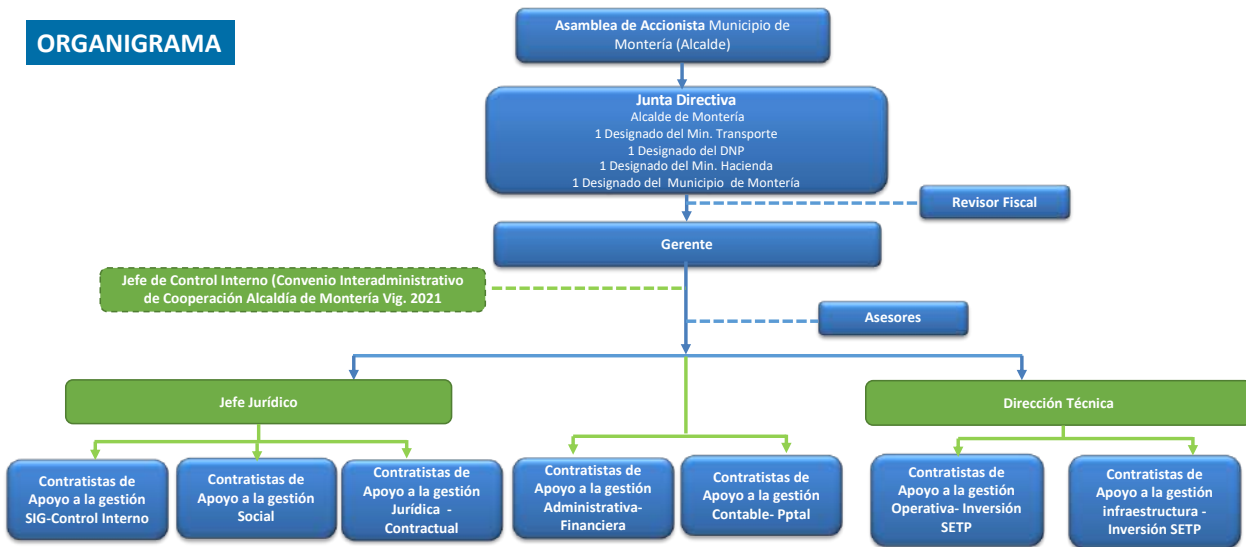


MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S, es una entidad con autonomía administrativa, financiera, presupuestal que despliega distintas unidades funcionales que permiten desarrollar su objeto social y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales poner en marcha el Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros (SETP) y la gestión de recursos e inversiones con el Municipio de montería, a través de la siguiente



# Estructura Organizacional.

## ORGANIGRAMA



## Planta Global de Personal Vigencia 2021

Nº de Cargos	Denominación	Nivel	Vinculación
1 (Uno)	Gerente	Directivo	Nomina-Administrativa
1 (Uno)	Director Técnico	Directivo	Nomina-Administrativa
1 (Uno)	Jefe Jurídico	Directivo	Nomina-Administrativa
1 (Uno)	Jefe de Control Interno	Directivo	Convenio de Gestión - Alcaldía de Montería
31 (treinta y uno)	Contratistas de Apoyo	Operacional-Administrativo	Prestación de Servicios Profesionales

## PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S, como una entidad comprometida con el cumplimiento de sus objetivos institucionales, el desarrollo de su misión y la proyección de sus metas en los distintos horizontes de tiempo, rige su gestión organizacional influyendo en sus bases productivas y de servicios, en la relación que como ente gestor del SETP establece con los usuarios del servicio de transporte publico, los proveedores y trabajadores, con el objetivo de ejercer un impacto positivo en la ciudad de Montería a través de los siguientes valores y principios.





## Principios Corporativos

**Dignidad Humana:** Entendida como la trascendencia del Ser Humano, como un fin en si mismo y el deber ético de establecer una relación de respeto integral con los ciudadanos como reconocimiento de su condición Humana.

**Justicia :** Entendida como las disposición de dar a cada quien lo que le corresponde en virtud de su condición humana, de sus derechos, de su trabajo y de su condición de ciudadano.

**Transparencia:** Entendida como la obligación de la administración pública de actuar ante los ciudadanos de manera pública y abierta, tanto en sus decisiones y motivaciones, como en sus procesos y mecanismos y con el respeto por el acceso a la información.

**Respeto:** Entendido como aptitud de trato considerado, amable, comprensivo y tolerable hacia los demás.

**Tolerancia:** Entendida como la actitud de respeto hacia las opiniones y aptitudes ajenas, implica la aceptación de las diferencias y el reconocimiento a las minorías; y comprende la valoración de las críticas y el actuar en consecuencia de las que son validas.

## Valores Corporativos

**Transparencia:** Consiste en ser claro, evidente, sin duda ni ambigüedad, visible y abierto como servidores públicos y ser individual.

**Compromiso:** Este consiste en actuar con disponibilidad, convicción y entrega en el cumplimiento de nuestras obligaciones.

**Respeto:** Reconoce r la legitimidad de los demás para ser distintos a mi, tomando en consideración la diversidad de las ideas, opiniones, y percepciones de las personas, como base en la sana convivencia en sociedad.

**Servicio:** Lograr y mantener la satisfacción de los requerimientos y expectativas de nuestros clientes.

**Tolerancia:** Aceptar las diferencias existentes entre personas para lograr una sana convivencia.

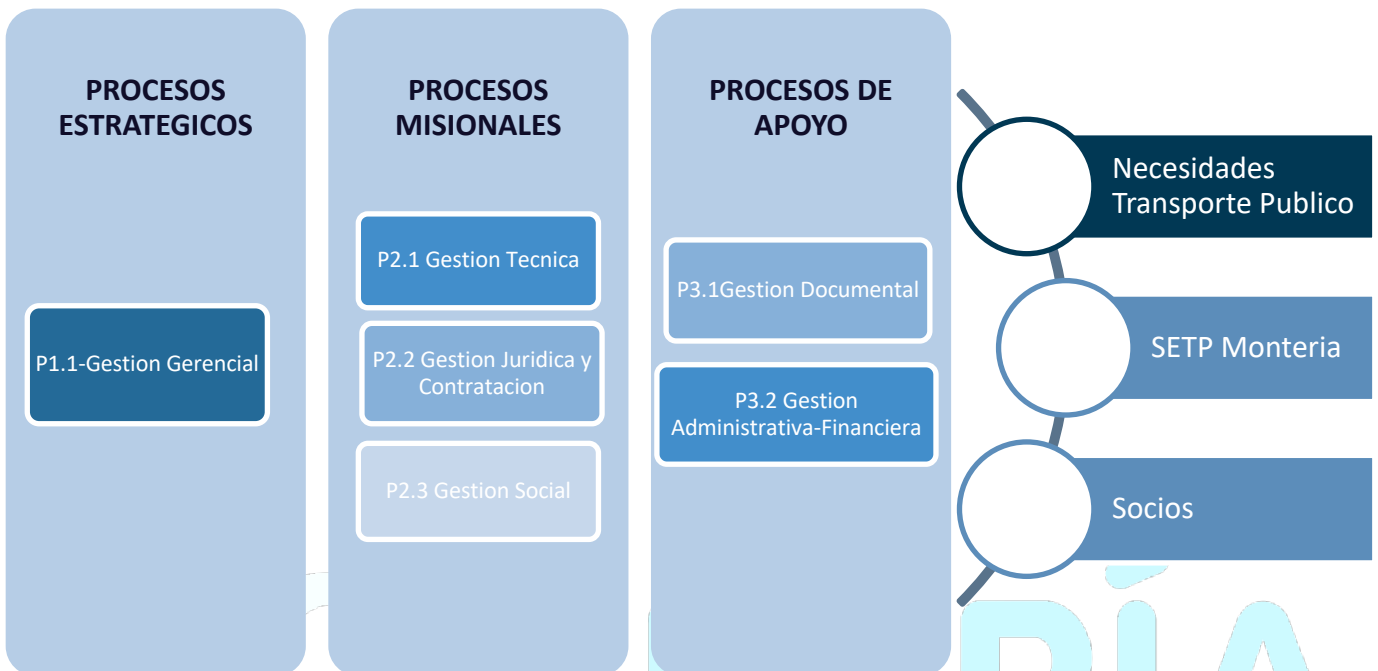
**Participación:** Abrir espacios para que otros hagan parte de una actividad. Aportar, desarrollar, retroalimentar y tomar parte de las acciones institucionales

## SISTEMAS DE GESTIÓN, CONTROL Y PLANEACIÓN

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S, como gestor encargado de la Implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros (SETP), en el Municipio de Montería, durante la vigencia 2021, dispuso de un sistema gestión de la calidad, formalizado, que documenta los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr políticas y objetivos con calidad. Con el Apoyo de alta dirección se coordinaron y dirigieron las actividades de la organización, para cumplir con los requisitos regulatorios de nuestros usuarios- clientes y mejorar la eficacia y eficiencia en forma continua en las vigencias venideras.

Como una entidad de participación de capital 100% publico, y de propiedad de la alcaldía de Montería, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993, durante la vigencia 2021, se ejecuto el CONVENIO INTERADMINISTRATIVO DE COOPERACIÓN ENTRE LA ALCALDÍA DE MONTERIA Y MONTERÍA CIUDAD AMABLE SAS, PARA REALIZAR EL CONTROL INTERNO EN LA ENTIDAD logrando fortalecer la gestión de los procesos, planes y programas para el mejoramiento de la gestión y el desempeño institucional.





Mapa de Procesos Vigencia 2021

## Estrategia comunicación y transparencia de Montería Ciudad Amable SAS



MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S, cuenta con una plataforma web, la cual garantiza el acceso total de los procesos que involucran la interacción de la comunidad y de las entidades



de control a diversa información de índole contractual, financiera, jurídica, y de la gestión, conforme al alcance de las necesidades del usuario de nuestra plataforma web.

Con el objetivo de fortalecer las acciones a ejecutar y controlar ,para el monitoreo oportuno y la mitigación de los riesgos de corrupción a continuación especificamos las estrategias y actividades a ejecutar en la vigencia 2022

## Política de Administración de Riesgos de Corrupción

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S, cuenta con una estructura funcional que desarrolla su procesos y procedimientos con un enfoque permanente de lucha y cero tolerancias contra la corrupción, integrando sus procesos enfocados a la prevención y detección de aquellas situaciones asociados a este fenómeno, priorizando las medidas necesarias para combatirlo mediante mecanismos, sistemas y controles adecuados que permiten la prevención, detección y respuesta a estas conductas.

<b>COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>						
<b>Objetivo:</b>		<b>Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles en el mapa de riesgos de corrupción</b>				
<b>SUBCOMPONENTE / PROCESOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA TERMINACIÓN</b>	
<b>SUBCOMPONENTE / PROCESO 1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>	1.1.1	Ajustar la política de administración de riesgo	Política de riesgos de corrupción actualizada	Lideres de proceso	1/01/22	31/12/22
	1.1.2	Realizar la Re inducción y Resocialización de la Política de Riesgos de Corrupción con los Representantes de cada secretaria, para que esta sea Replicada en cada una de ellas.	Política de riesgos de corrupción socializada	Lideres de proceso	1/01/22	31/12/22



	1.1.3	Publicar la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción ajustada publicada	Lideres de proceso	1/01/22	31/12/22
<b>SUBCOMPONENTE / PROCESO 2 CONSTRUCCIÓN - ACTUALIZACIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>	1.2.1	Realizar mesas de trabajo con los representantes de cada una de las dependencias a fin de actualizar el mapa de riesgo de corrupción	Riesgos de corrupción identificados	Lideres de proceso	1/01/22	31/12/22
	1.2.2	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones dadas por los representantes de cada secretaria y a las denuncias que hayan sido interpuestas a través de algún ente de control durante los últimos 2 años	Mapa de riesgos de corrupción ajustado	Lideres de proceso	1/01/22	31/12/22
	1.2.3	Socializar del mapa de riesgos de corrupción con los representantes de cada secretaria	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Lideres de proceso	1/01/22	31/12/22



	1.2.4	Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Responsables de control interno	1/01/22	31/12/22
<b>SUBCOMPONENTE / PROCESO 3 CONSULTA Y DIVULGACIÓN</b>	1.3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción actualizado definitivo	Mapa de riesgos de corrupción publicado permanentemente	Responsables de control interno	1/01/22	31/12/22
	1.3.2	Divulgar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción divulgado permanentemente	Responsables de control interno	1/01/22	31/12/22
<b>SUBCOMPONENTE / PROCESO 4 MONITOREO O REVISIÓN</b>	1.4.1	Gestionar periódicamente los riesgos de corrupción. Cuatrimestralmente revisión o cuando se presenten a través de ente de control	Riesgos de corrupción administrados	Responsables de los procesos	1/01/22	31/12/22
	1.4.2	Garantizar controles eficaces y eficientes	Controles eficaces y eficientes	Responsables de los procesos	1/01/22	31/12/22
	1.4.3	Detectar cambios en el contexto interno y externo	Análisis del contexto actualizado en forma cuatrimestral	Responsables de los procesos	1/01/22	31/12/22
	1.4.4	Identificar riesgos emergentes	Riesgos de corrupción emergentes identificados de forma cuatrimestral	Responsables de los procesos	1/01/22	31/12/22
	1.4.5	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción ajustado cuatrimestral	Responsables de los procesos	1/01/22	31/12/22



	1.4.6	Monitorear cuatrimestralmente el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes de proceso	Reporte de monitoreo cuatrimestral	Responsables de los procesos	1/01/22	31/12/22
SUBCOMPONENTE / PROCESO 5 SEGUIMIENTO	1.5.1	Realizar análisis de causas y controles - Riesgos de Corrupción	Informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, en el formato establecido.	Responsables de los procesos	1/01/22	31/12/22
	1.5.2	Realizar seguimiento a la efectividad de los controles incorporados - Riesgos de Corrupción	Informe cuatrimestral	Responsables de los procesos	1/01/22	31/12/22

## Riesgos Priorizados para la Evaluación y control en la vigencia 2022.

Con el objetivo de dar continuidad a los procesos de mejora implementados en la vigencia 2021 MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S, para la vigencia 2022 dará continuidad a las actividades, propuestas en COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN priorizando el monitoreo y seguimiento a un total de 16 riesgos

PROCESO	DESCRIPCION DEL RIESGO	CAUSA	CONTROL ACTUAL	AREA RESPONSABLE
GESTION GERENCIAL	P1-1R1 Manipulación de la información relacionada con los Proyectos de Inversión, planes, y	Intereses particulares o beneficio propio impidiendo	Según los lineamientos emitidos por la Alcaldía Municipal, dejando como	Gerencia Montería Ciudad Amable SAS



	programas de la MONTERIA CIUDAD AMABLE SAS, por parte de funcionarios y/o contratistas del proceso con acceso a dicha información, con el fin de favorecer indebidamente a terceros o para beneficio propio, en detrimento de la entidad	que se muestre la gestión real de la Entidad	evidencia correos electrónicos e informes solicitados a los Gerentes de cada Area y responsables de cada dependencia la actualización de la ejecución de los proyectos de inversión y plan de durante la vigencia 2022	
P2-3R2	Omitir información relacionada con la gestión de la Entidad en los diferentes espacios de interlocución con las comunidades para favorecer acciones de terceros.	"Intereses particulares	Verificar con el área que corresponda, la información que se va a divulgar con los grupos de interés, una vez ejecutada la actividad con las comunidades, el profesional de gestión social debe diligenciar un acta con sus respectivos soportes, que evidencia la gestión realizada, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual de gestión social.	Gerencia Montería Ciudad Amable SAS -Equipo de Atención Social
P2-3R4	Manipular indebidamente la información correspondiente a las bases de datos (contactos de los peticionarios) generadas a través de plataformas y/o aplicativos donde se registran las PQRS, con el fin de impedir que se conozcan situaciones o comportamientos por fuera de las políticas, procedimientos, marco legal o	Presiones indebidas"	Se cuenta con un procedimiento de Atención de Quejas y Reclamos, donde se ha establecido que cuando el área de servicio al usuario recibe la PQRS por los canales oficiales, se clasifican y direccionan al enlace de la dependencia correspondiente, para su trámite de	Gerencia Montería Ciudad Amable SAS -Equipo de Atención Social



		principios éticos, o bien para favorecer a funcionarios de la entidad o terceros		acuerdo con las competencias.	
<b>GESTION TECNICA</b>	<b>P2-1R5</b>	Un operador o concesionario, ofrece una comisión o pago a un funcionario con el fin de que altere las evaluaciones para obtener beneficios particulares. La cual puede suceder en dos instancias, por parte del funcionario del proceso o un miembro de alta dirección	Intereses particulares Presiones indebidas	Revisión mensual de acuerdo a las necesidades y seguimiento de los protocolos de, cuyos resultados son analizados en las reuniones que hacen parte del de los comités, de encontrarse desviaciones o situaciones no comunes, se indaga su origen y se definen acciones según resultados, dejando constancia en las actas de reuniones.	Área Técnica Montería Ciudad Amable SAS
	<b>P2-1R6</b>	Alianza entre interventor y contratista con el propósito de manipular la información para alterar la facturación de las obras ejecutadas	Intereses particulares Presiones indebidas	la supervisión del contrato de Interventoría, y otros contratos se adelantan mediante la revisión y aprobación del informe mensual de actividades. En caso de encontrar inconsistencias en el informe, se devuelve para su aclaración y ajuste, dejando como evidencia final el Certificado de Cumplimiento.	Área Técnica Montería Ciudad Amable SAS-Equipo de Obras
	<b>P2-1R7</b>	Alterar datos relacionados con indicadores de desempeño de las empresas operadoras con el fin de ocultar incumplimiento de los concesionarios a cambio de sobornos	Intereses particulares Presiones indebidas	Durante los comités técnico operativo se realiza la revisión periódica y conjunta por parte de los Colaboradores de la Gerencia Técnica con las	Área Técnica Montería Ciudad Amable SAS-Equipo de Operaciones





				empresas operadoras, en los comités se evalúan los indicadores de desempeño para verificar datos y determinar si existen comportamientos atípicos, errores o desviaciones, dejando como evidencia las actas.	
	<b>P2-1R8</b>	Gestionar bajo presión cambios no justificados, tomadas por el nivel de gerencia general, o alcaldía en las obras de infraestructura y la operación del SETP por solicitud de terceros o a cambio de favores para estos.	Intereses particulares Presiones indebidas	Se debe contar con evidencia en el informe de estudio técnico que justifica, y sirve de soporte para la toma de decisiones por parte de la alta gerencia	Área Técnica Montería Ciudad Amable SAS-Equipo de Operaciones-Infraestructura
<b>GESTION JURIDICA Y DE CONTRATACION</b>	<b>P2-2R9</b>	Manejo inadecuado e inoportuno de la información institucional relacionada con la defensa judicial de la Entidad con fines particulares	Intereses particulares Presiones indebidas	Vigilancia Judicial periódica de los procesos, mediante verificación de los Juzgados y las notificaciones respectivas las cuales son informadas a la gerencia	Área Técnica Montería Ciudad Amable SAS-Equipo de Operaciones-Infraestructura
	<b>P2-2R10</b>	Adjudicar contratos a proveedores con acuerdos colusorios con particulares o personas de la misma entidad, con el fin de obtener beneficio propio en detrimento de la entidad	Intereses particulares Presiones indebidas	Verificación de los contratos (junto con los procesos que los originan) por diferentes filtros por parte del ordenador del gasto, como son; los asesores y coordinadores de contratación, Comité de contratación de la entidad y el abogado que participa en el proceso de	Jefe Jurídico, Área de Compras - Contratación



				selección, con el fin de dar cumplimiento a las normas que lo regulan. La aplicación de los filtros se hace antes de que se suscriba el contrato y aplica para toda contratación con convocatoria pública.	
	P2-2R11	Direccionar procesos de selección de proveedores a favor de terceros relacionados a cambio de dádivas o favores personales	Intereses particulares Presiones indebidas	Verificación de los contratos (junto con los procesos que los originan) por diferentes filtros por parte del ordenador del gasto, como son; los asesores y coordinadores de contratación, Comité de contratación de la entidad y el abogado que participa en el proceso de selección, con el fin de dar cumplimiento a las normas que lo regulan. La aplicación de los filtros se hace antes de que se suscriba el contrato y aplica para toda contratación con convocatoria pública.	Jefe Jurídico, Área de Compras - Contratación
GESTION DOCUMENTAL	P3-2R13	Manipulación (extracción de documentos, cambio o adulteración de documentos) de los expedientes de archivo para beneficio propio, de otros funcionarios o de terceros, con el fin	Intereses particulares Presiones indebidas	El profesional de archivo aplica la Directriz de Préstamo de documentos exclusivo a Funcionarios (nómina) y el Préstamo a terceros, incluido	Jefe Jurídico, Área de Archivo-Almacén



		de beneficiarlos inapropiadamente o conseguir dádivas o favores		contratistas, con el acompañamiento de un funcionario responsable, dejando registro en la planilla de control de prestamos el nombre del responsable por la custodia de los documentos, de no cumplirse se abstiene de entregar documentos.	
<b>GESTION ADMINISTRATIVA-FINANCIERA</b>	<b>P3-2R14</b>	Manipulación de las pruebas del proceso de selección, con el fin de beneficiar a terceros generando nepotismo, bien sea por conflicto de intereses o por acuerdos para recibir dádivas o favores personales	Intereses particulares Presiones indebidas	Verificación de los contratos (junto con los procesos que los originan) por diferentes filtros por parte del ordenador del gasto, como son; los asesores y coordinadores de contratación, Comité de contratación de la entidad y el abogado que participa en el proceso de selección, con el fin de dar cumplimiento a las normas que lo regulan. La aplicación de los filtros se hace antes de que se suscriba el contrato y aplica para toda contratación con convocatoria pública.-Idoneidad de la Hoja de vida, estudio, perfiles, experiencia durante el proceso contratación	Gerencia Montería Ciudad Amable SAS-Área financiera y Contable



	P3-2R15	Que los funcionarios reciban algún tipo de comisión para que se liquide cuentas por pagar sin el lleno de los requisitos contractuales, legales o procedimentales	Intereses particulares Presiones indebidas	*Aplicación de los procedimientos actuales y verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos. *Verificación del cumplimiento de los requisitos por diferentes instancias en el proceso *Segregación de las actividades de liquidación y aprobación de las cuentas por pagar por diferentes responsables	Gerencia Montería Ciudad Amable SAS-Area financiera y Contable
	P3-2R16	Incumplimiento a las funciones y principios en el ejercicio de los roles de la OCI debido al ocultamiento o modificación de resultados de auditoría por parte de auditores y/o Jefe de la OCI, para beneficio propio o de terceros.	Intereses particulares Presiones indebidas	La Alcaldía de Montería como El Jefe de la OCI socializa al equipo de trabajo de la OCI de Montería Ciudad Amable SAS y sus colaboradores, los instrumentos de auditoría, el alcance y ejecución de las mismas	Gerencia Montería Ciudad Amable SAS-Área de Control Interno

## SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO

### Racionalización de Trámites

El objetivo de este componente es facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con MONTERIA CIUDAD AMABLE SAS, pues está orientado a lograr simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante su actualización con estándares de calidad, logrando así mayor transparencia en las actuaciones de la entidad. Igualmente, con la racionalización se busca facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites por medios electrónicos a través de las tecnologías de la información, lo cual conlleva a mejoras dentro de la entidad, el incremento de la eficacia y la eficiencia, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.



**COMPONENTE 2: ANTI -TRAMITES**

Objetivo:		Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los trámites y servicios que brinda la entidad.							
DATOS TRÁMITES EN PROCESO DE INSCRIPCIÓN			ESTADO ACTUAL Y CORRECTIVOS A REALIZAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
TIPO	NOMBRE	SECRETARIA RESPONSABLE	SITUACIÓN ACTUAL	MEJORA A IMPLEMENTAR	BENEFICIO AL CIUDADANO O Y/O ENTIDAD	TIPO RACIONALIZACIÓN	ACCIONES RACIONALIZACIÓN	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Digital	Atención y gestión de PQRS	Gerencia	Implementado	Mantenimiento del portal web periódicamente para tener un mejor mecanismo digital de las PQRS, y mantenimiento de equipos de comunicación y computo.	Dinamizar la interacción entre la entidad y la ciudadanía.	Tecnológico	Establecimiento de diferentes canales de atención	1/01/22	31/12/22
Presencial	Atención y gestión de PQRS	Control interno	Implementado	Optimizar el procedimiento y realizar reinducción y retroalimentación con funcionarios y contratistas de la entidad	Mejorar los tiempos del proceso interno de la entidad, lo cual se verá reflejado en un trámite más ágil ante el usuario.	Administrativa	Reducción de tiempo de tareas o actividades	1/01/22	31/12/22



Digital	Procesos internos	Técnicos de archivos	Implementado	Mantener el proceso de digitalización del archivo institucional actualizados sobre los nuevos documentos que se generen periódicamente.	Automatizar y agilizar la entrega y recibo de información.	Tecnológico	Reducción de tiempo de tareas o actividades	1/01/22	31/12/22
---------	-------------------	----------------------	--------------	---	--	-------------	---	---------	----------

## RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es la obligación de MONTERIA CIUDAD AMABLE de informar y explicar sus acciones a otros que tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una un compromiso con la ciudad de montería, para la poner en marcha el Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros (SETP).

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Objetivo:	Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
SUBCOMPONENTE 1 INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	3.1.1	Publicar, difundir y mantener actualizada información de interés para los ciudadanos dentro de la pagina institucional.	boletines informativos vía pagina web/redes sociales de la información relevante que se requiera ser informada	comunicadora social	permanente
	3.1.2	Actualización del Plan de Comunicaciones de la entidad y revisión de política y lineamientos específicos sobre comunicaciones	plan de comunicación actualizado y acorde a las necesidades y políticas de comunicación de la entidad.	comunicadora social	Junio de 2022
	3.1.3	Publicación oportuna de los diferentes procesos contractuales en el SECOP	Sistemas de información diligenciados oportunamente	Coordinador de Contratación y Equipo de Sistemas	permanente



<b>SUBCOMPONENTE 2 DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES</b>	3.2.1	Socializar las diferentes obras o proyectos que realiza Montería Ciudad Amable S.A.S. manteniendo los puntos de información para la comunidad.	puntos de información activos para la comunidad en las obras.	equipo social	permanente
	3.2.2	Mantener el uso de redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram para establecer espacios de dialogo y captación de información	redes sociales actualizadas y activas para el alcance de la comunidad en general	comunicadora social	permanente
	3.2.3	Participación en ferias y audiencias Pública de Rendición de Cuentas en conjunto con la Alcaldía de Montería	participación activa de estrategia de rendición en conjunto con Alcaldía de Montería	todos los funcionarios y contratistas	segundo semestre de 2022
	3.2.4	Disponibilidad de información de rendición de cuentas en web institucional	Informe de Rendición de Cuentas Publicado en la web institucional.	comunicadora social	permanente
<b>SUBCOMPONENTE 3 INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS</b>	3.3.1	Capacitación a funcionarios en temas de política anticorrupción, rendición de cuentas o transparencia.	personal capacitado y competente para ejercer sus funciones en la entidad	Gerente	oct-22
	3.3.2	Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los ciudadanos y grupos de interés en acciones de mejora y plan anticorrupción	hacer partícipes a la ciudadanía en las mejoras del plan anticorrupción	control interno	segundo semestre 2022
<b>SUBCOMPONENTE 4 EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	3.4.1	Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas y de comunicación en el marco del plan anticorrupción y del modelo de control interno	informes de auditoría	control interno	segundo semestre 2022



# MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de seguir fortaleciendo un Estado más transparente y eficiente, MONTERIA CIUDAD AMABLE SAS, continua consolidando la implementación de los lineamientos de las políticas públicas y la normatividad asociada al Servicio al Ciudadano, por medio de la ejecución de acciones orientadas al fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés; generando confianza a través de la aplicación de los principios, de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, que enmarcan el excelente servicio al ciudadano, que permite obtener como resultado la prestación de un servicio de calidad y efectivo.

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO						
Objetivo:		Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	
SUBCOMPONENTE 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4.1.1	Desarrollar e implementar los Protocolos para atención al ciudadano a través de los diferentes canales, actualizados e implementados.	Protocolos para atención al ciudadano, actualizados e implementados a funcionarios y contratistas	Equipo social	Mayo de 2022	Mayo de 2022
	4.1.2	Realizar socialización de los protocolos de atención a los funcionarios y contratista de la oficina de atención al ciudadano.	Socialización a los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano y contratistas	Equipo social	Mayo de 2022	Mayo de 2022





<b>SUBCOMPO NENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</b>	4.2.1	Actualización permanente del canal informativo digital de la entidad (portal web institucional).	Canales informativos digitales en funcionamiento	Equipo social y sistemas	permanente	permanente
	4.2.2	Realizar campañas de divulgación masiva de los canales de atención al ciudadano	Desarrollar campañas de divulgación permanente de los canales de atención al ciudadano	Equipo social	permanente	permanente
<b>SUBCOMPO NENTE 3 TALENTO HUMANO</b>	4.3.1	Realizar jornadas de capacitaciones y socializaciones dirigidos a los funcionarios y Servidores para fortalecer las competencias y habilidades sobre mejoras Atención al Ciudadano	Realizar capacitaciones periódicas.	Equipo social	Segundo semestre de 2021	Segundo semestre de 2021
	4.3.2	Adopción del pacto de integridad por parte de los funcionarios y contratistas de Montería Ciudad Amable S.A.S.	Adopción del pacto de integridad por parte de la totalidad de funcionarios y contratistas	Equipo social	Septiembre de 2021	Septiembre de 2021
<b>SUBCOMPO NENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL</b>	4.4.1	Revisión y seguimiento a los Procedimientos y lineamientos sobre Atención al Ciudadano	Auditoria Interna	Control Interno	Segundo semestre de 2021	Segundo semestre de 2021
	4.4.2	Revisión continua del normograma	Normograma actualizado	jefe jurídico	permanente	permanente



<b>SUBCOMPONENTE 5 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	4.5.1	Actualización de la caracterización de usuarios y grupos de interés	Caracterización de Grupos de Interés	Equipo social	Segundo semestre de 2022	Segundo semestre de 2022
---	-------	---	--------------------------------------	---------------	--------------------------	--------------------------

## MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

MONTERIA CIUDAD AMABLE SAS, garante del derecho fundamental de acceso a la información pública, trabaja para que cada día un mayor número de ciudadanos en la ciudad de Montería ejerzan ese derecho, para lograrlo, establece acciones permanentes que permitan el cumplimiento efectivo de los lineamientos normativos y de política pública que le dan esa garantía. Para lograrlo, desarrolla acciones que permitan el fortalecimiento de las condiciones de divulgación de información con calidad, del reconocimiento de la información generada por la entidad que le interesa conocer a los grupos de interés, así como la aplicación de criterios diferenciales para la publicación, divulgación y disposición de mecanismos para el acceso a la información.

### COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Objetivo	Garantizar el derecho de acceso y consolidar los mecanismos de publicidad de la información que produce o tiene en su custodia la entidad en desarrollo de su misión.					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	
<b>SUBCOMPONENTE 1 LINEAMIENTO DE TRANSPARENCIA ACTIVA</b>	5.1.1	Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web de Función Pública con la información actualizada revisión mínima cada 3 meses	Comunicadora social - sistemas	enero de 2022	diciembre de 2022
	5.1.2	Asegurar el registro y la actualización de las hojas de vida de los	100% de las hojas de vida de servidores y contratistas	Área de Gestión Humana Oficina Jurídica-Contratación	enero de 2022	diciembre de 2022



		servidores y contratistas de Función Pública en el SIGEP	publicadas en el SIGEP			
	5.1.3	Asegurar el registro de los contratos en el SECOP y sus adiciones. En las fechas previstas. Y Los contratos en ejecución publicarlos en la pagina web	100% de los contratos registrados en el SECOP y en link de contratación de la pagina web	Oficina Juridica-Contratación/Supervisores	enero de 2022	diciembre de 2022
	5.1.4	Mantener publicadas las Políticas Públicas que se establezcan en la Institución.	Políticas Públicas publicadas	Comunicadora social - sistemas	enero de 2022	diciembre de 2022
<b>SUBCOMPONENTE 2 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA</b>	5.2.1	implementar prueba piloto del formulario en línea en la nueva pagina web para la recepción de PQRSD de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC - DNSP	Formulario implementado y pagina funcionado	Comunicadora social - sistemas	enero de 2022	diciembre de 2022
	5.2.2	Instalar en la sede línea telefónica	línea telefónica instalada con	Comunicadora social - sistemas	enero de 2022	diciembre de 2022



		para denuncias de corrupción y link de denuncias en la nueva pagina web	registro de denuncias			
<b>SUBCOMPONENTE 3 ELABORACIÓN LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	5.3.1	Revisión y actualización de instrumentos de Transparencia	Instrumentos de Transparencia Actualizados	Control interno	enero de 2022	diciembre de 2022
<b>SUBCOMPONENTE 4 CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD*</b>	5.4.1	Inclusión de criterio diferencial de accesibilidad a obras y proyectos del Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros SETP para la ciudad de Montería	Inclusión en la totalidad de obras y proyectos del SETP	Equipo social	permanente	permanente
<b>SUBCOMPONENTE 5 MONITOREO ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	5.5.1	Incluir en el informe de PQRSD la identificación de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de	Capítulo incluido en el informe de PQRSD	Servicio al Ciudadano	enero de 2022	diciembre de 2022



	solicitudes en las que se negó el acceso a la información				
--	---	--	--	--	--

## INICIATIVAS ADICIONALES

MONTERIA CIUDAD AMABLE SAS , por estar comprometida con la Lucha contra la Corrupción, para la vigencia 2022 generó un componente adicional donde se definen actividades encaminadas a la ética, la cultura de la transparencia y la integridad institucional, en conjunto con las áreas de la entidad se formularon las siguientes acciones:

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES							
Objetivo	Fortalecer la Cultura de la Transparencia y de rechazo a la corrupción.						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	
NO APLICA	6.1.1	Divulgar la política Antisoborno, Antifraude y Antipiratería de la entidad	Política divulgada	(1) una política divulgada	Jefe Oficina Jurídica	1/01/22	30/12/22
	6.1.2	Divulgación de campañas que fomenten la política de denuncia (tanto interna como externa incluyendo el canal de denuncias de corrupción)	Campañas realizadas	(2) campañas de divulgación	Jefe Oficina Jurídica	1/01/22	30/12/22
	6.1.3	Generar informe sobre el estado actual de las denuncias de corrupción recibidas a través del canal dispuesto por la entidad	Informe realizado	Un (1) informe realizado	Area de Control Interno	1/01/22	30/12/22



	6.2.1	Incluir dentro de los riesgos de corrupción la causa y control que mitigue el tema de los conflictos de interés	Riesgos de conflictos de interés incluidos	100% de los riesgos incluidos	Gerencia	1/01/22	30/12/22
	6.2.2	Optimizar el canal para denunciar probables dehechos de corrupción o conflictos de interés	Formulario digitalizado	Un (1) formulario digitalizado	Jefe Oficina Jurdica	1/01/22	30/12/22
	6.2.3	Mantener el compromiso sobre confidencialidad, para funcionarios y contratistas	Cláusulas de confidencialidad vigentes	100% de cláusulas de confidencialidad aplicadas a los contratos	Jefe Oficina Jurdica	1/01/22	30/12/22
	6.2.4	Mantener el lineamiento sobre la aplicación del compromiso de privacidad de la información para funcionarios y contratistas	Lineamiento implementado	Un (1) lineamiento implementado	Jefe Oficina Jurdica	1/01/22	30/12/22

# AVIADE

## SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO

