

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2019

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
 Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2018

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (Vigencia año 2018)					
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	Monitoreo y evaluación permanente de la gestión del riesgo y de la efectividad de los controles establecidos	3	100%	Líderes de los procesos	Los responsables de cada área realizaron seguimientos internos para el cumplimiento de las actividades propuestas
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles	3	100%	Asesor Oficina de Control Interno	Se realizaron los seguimientos en el transcurso del año verificando la eficiencia y eficacia de los controles.


SALVADOR RIOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


LAURA ISABEL RODRIGUEZ SARDOZA
 GERENTE



nos mueve
NTI: 830.807.987-3

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

40-117.2.1.F1

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2019

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2018

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 2: Racionalización de Trámites (Vigencia año 2018) PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION				
Seguimiento supervisión concesión y recaudo, contratos de socializarlas,	Establecer las actividades de control y	1	33%	Financiera	No se realizo ninguna actividad


SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


LAURA ISABEL RODRIGUEZ CARDOZO
GERENTE

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

40-117.2.1.F1

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2019

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2018

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 3: Rendición de cuentas (Vigencia año 2018)					
Subcomponente 1 Información de Calidad y en lenguaje comprensible	Consolidación de proyectos del STTM incluidos en el Plan de Desarrollo del Municipio de Bucaramanga.	1	60%	Director Técnico de Planeación	Por falta de recursos del municipio no se ha realizado ninguna actividad
	Envío de la información requerida para el informe de rendición de cuentas electrónica a la Contraloría de Bucaramanga.	1	100%	Asesor Oficina de Control Interno	Se realizaron los respectivos cargues de información para la rendición de cuentas electrónica de la Contraloría de Bucaramanga
	Publicación en la página Web los Planes de Mejoramiento y seguimiento de Auditorías realizadas por los Entes de Control y Auditorías Internas.	1	100%	Asesor Oficina de Control Interno	Se realizaron seguimientos a las auditorías realizadas por los Entes de Control y Auditorías Internas
	Elaborar y publicar los Informes de Ley que están a cargo de las Oficinas de Control Interno.	1	100%	Asesor Oficina de Control Interno	La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a la Legislación elabora y publica de manera oportuna los respectivos informes.
	Verificación del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 en sus Art 73 - 74 - 76 - y 78.	1	100%	Asesor Oficina de Control Interno	Dando cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 en sus Art 73 - 74 - 76 - y 78 la Oficina de Control Interno realiza periódicamente seguimientos verificando el cumplimiento.
Publicación de la ejecución presupuestal.	1	100%	Director Financiero	Se verifico la publicación de la ejecución presupuestal en la página web de la entidad	

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2019

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2018

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 3: Rendición de cuentas (Vigencia año 2018)					
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Campaña de socialización e implementación de una estrategia de divulgación para el posicionamiento del SITM; así como iniciativas que promuevan la cultura ciudadana y los buenos hábitos en el Sistema. Estas apuestas buscan de igual manera, fomentar el sentido de pertenencia, amor, cuidado y respeto en Metrolínea.	1	100%	Director Técnico de Planeación /Prensa y Comunicaciones.	En sintonía con los propósitos planteados, reseñamos actividades relacionadas en Septiembre con campañas de promoción de buenos hábitos y comportamientos en el SITM, como la priorización de buenos sillales azules para población vulnerable; además del respeto por el cruce de la línea amarilla en las estaciones antes de ingresar a los buses, así como el cuidado y limpieza de buses y la infraestructura, como "bien de todos". De igual manera, en Octubre fueron desarrolladas acciones de bienestar que permitieron ofrecer a los usuarios y sus familias un rato de entretenimiento como la celebración de la "Fiesta de Halloween". En Noviembre, nuestra infraestructura fue escenario de actividades culturales de gran trascendencia como el "Festival Internacional de Tunas Universitarias", en la que los exponentes ofrecieron serenatas y conciertos en buses y estaciones del SITM, como actividades de bienestar y esparcimiento para los usuarios. Durante el mes de Diciembre, además de promover y reiterar las diversas acciones de Cultura Ciudadana relacionadas con buenos hábitos y comportamientos en el SITM, realizamos alianzas comerciales importantes como la celebrada con Center, para el evento de Navidad denominado; Navifast, con la cual buscamos mejorar la reputación del Sistema, así como el posicionamiento de nuestra marca presente en los eventos de gran trascendencia en la región.
	Ajuste, publicación y socialización del manual del usuario.	1	100%	Director Técnico de Planeación	Este manual de Usuario fue subido a Neogestion por la profesional de calidad.
	Promover la cultura ciudadana en el SITM -Metro Cultura	1	100%	Planeación	Se llevo a cabo una campaña de la mano con Cajasan en búsqueda de generar cultura dentro del SITM, Circuito de arte de Bucaramanga

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

40-117.21.F1

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2019

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2018

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 3: Rendición de cuentas (Vigencia año 2018)					
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Ejecutar Campaña Cliente Frecuente	1	33%	Dirección de Planeación	No se realizó ninguna actividad
	Realizar Presencia de Marca en eventos y actividades. Estos acontecimientos hacen referencia a Ferias, Maratones, exposiciones o festivales que de un tiempo acá promueven de forma masiva temas como la cultura ciudadana, amor por la ciudad y un estilo de vida saludable, entre otras.	1	100%		Se realizaron campañas de socialización de las diferentes rutas del sistema
	Socialización de la operación del STTM	1	100%		Se realizan campañas de socialización de las diferentes rutas del sistema
	Capacitación conductores y taquilleros (a) del STTM	1	100%		Se llevó a cabo un taller lúdico experiencia de servicio y fomentando el trato con las personas con discapacidad.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Arrendar los diferentes Locales comerciales y espacios publicitarios dentro del STTM	1	100%	Dirección de Planeación	Contrato 01 Y 02 para el alquiler de espacios para la fijación publicidad visual en las estaciones temprana de piedecuesta y parque estación UIS

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

40-117.2.1.F1

Entidad: METROLÍNEA S.A.

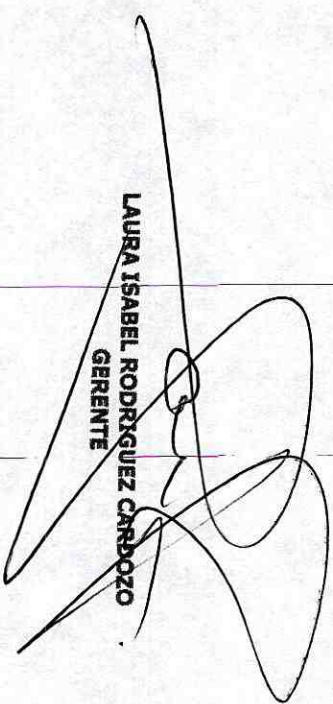
Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 16 de Enero de 2019

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2018

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 3: Rendición de cuentas (Vigencia año 2018)					
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación a las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente	1	100%	Asesor Oficina de Control Interno	Se realizó el tercer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano según el cronograma establecido
	Evaluación a las acciones plasmadas en la Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la normatividad vigente	1	100%		Se realizó el tercer seguimiento a la Matriz de Riesgos de Corrupción según el cronograma establecido


SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


LAURA ISABEL RODRÍGUEZ CARDOZO
GERENTE

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

40-117.2.11.F1

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 15 de Enero de 2018

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2018

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2018)					
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar mesas de trabajo con los jefes de oficina y/o directores de las dependencias con el objeto de presentar el Informe consolidado de las PQRSDF y la implementación de las acciones correctivas pertinentes.	1	100%	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	Por correo electrónico se hizo entrega de los informes trimestrales (Julio 01 a Septiembre 30) y (Octubre 01 a Diciembre 31) relacionado con las PQRSDF. La Dirección Técnica de Operaciones realizó seguimiento a las PQRSDF remitidas a los Concesionarios METROCINCO PLUS S.A., MOVILIZAMOS S.A. y TRANSPORTE INTELIGENTE S.A. en aras de verificar que hayan sido atendidas oportunamente a los usuarios. Se trabaja de manera coordinada con la Dirección Técnica de Operaciones y la Dirección Técnica de Planeación para la revisión de las PQRSDF recibidas en la entidad, lo que permite brindar una mejor atención a nuestros usuarios.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Elaboración e Implementación del Protocolo de Atención al Usuario	0	60%	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	La reunión programada para el mes de septiembre no fue posible realizarse por cuanto la Dirección Técnica de Operaciones y la Dirección Técnica de Planeación se encontraban adelantando un trabajo de campo de toma de información, parametrización de rutas, servicio ofrecido por el SITM, por las rutas complementarias, rutas convencionales y intermunicipales. Durante el primer semestre del 2019 se retomará la revisión del Manual Básico de Atención al Usuario para presentar las respectivas observaciones y posibles ajustes.

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

40-117.2.1.F1

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 15 de Enero de 2018

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2018

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2018)					
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Informar y divulgar de manera oportuna y permanente, las novedades y eventualidades que suceden en la operación del STTM, mediante las redes sociales y la página Institucional de Metrolínea, así como en las chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad, y el área metropolitana.	1	100%	Jefatura de Prensa y Comunicaciones.	Respondiendo a este subcomponente, la Oficina de Prensa y Comunicaciones elabora de manera permanente, mensajes informativos a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad, a fin de mantener informados a los públicos interno y externo de la entidad, sobre las novedades que acontecen en la entidad en materia operativa y de infraestructura, así como la programación y realización de actividades relacionadas con el bienestar de los diferentes públicos.
	Actualizar de manera periódica, la información de rutas y puntos de recarga vigentes en la página Institucional del STTM, en la App y en las redes sociales, y demás canales, con el propósito de mantener informados a los usuarios sobre estos aspectos.	1	100%	Jefatura de Prensa y Comunicaciones.	En atención a este subcomponente, la Oficina de Prensa y Comunicaciones en conjunto con el área de Sistemas, apoya y da soporte a la actualización de la información relacionada con los canales de comunicación de la entidad, y a las novedades que genere la operación con relación a la prestación del servicio.

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 15 de Enero de 2018

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2018
TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2018)					
Subcomponente 3 Talento Humano	Implementar un plan de capacitación para los funcionarios de planta y contratistas que prestan sus servicios en la oficina de Atención al Usuario.	1	100%	P.U.I. Quejas y Reclamos / P.E Recursos Humanos y Físicos	La oficina de atención del Usuario trabaja de manera coordinada con la Dirección Técnica de Operaciones para brindar la mejor atención a nuestros usuarios, Desde la Dirección Técnica de Planeación se realizó un taller de sensibilización y accesibilidad para los usuarios con discapacidad al cual asistieron personal de los diferentes concesionarios.
	Realizar Inducción y reintroducción al cliente Interno en temas relacionados con la Atención al usuario.	1	100%	P.U.I. Quejas y Reclamos / P.E Recursos Humanos y Físicos	En el mes de Diciembre la Dirección Técnica de Planeación realizó un taller
	Diseño y aplicación de una herramienta para la recopilación de la información sobre la satisfacción del usuario.	0	0%	Profesional Universitario 1 Mercado	No se realizó ninguna actividad
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios del SITM y derivadas de la Operación.	1	100%	Dirección de Operaciones	Las quejas recibidas por la comunidad y que involucran a operadores de los concesionarios de operación, empleados del concesionario de recaudo y control y a los conductores de las empresas que prestan el servicio de rutas complementarias son tramitados directamente con ellos para que sean estas entidades las que generen las respuestas a los peticionarios.


SALVADOR RIOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


LAURA ISABEL RODRIGUEZ CARDOZO
 GERENTE

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 15 de Enero de 2019

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
Fecha de Seguimiento: Con Corte al 30 de Diciembre de 2018

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información (Vigencia año 2018)					
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Elaborar Informe de las PQRSDF recibidas y su respectivo trámite	1	100%	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	Se elabora Informe trimestral del 01 de Julio a 30 de Septiembre y del 01 de Octubre al 31 de Diciembre de 2018


SALVADOR RIOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


LAURA ISABEL RODRIGUEZ CARDOZO
GERENTE