



NTT: 830.807.387-3

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

40-117.2.1.F1

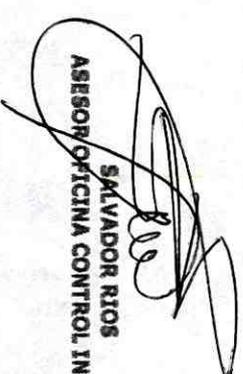
Entidad: Metrolinea S.A.
Vigencia: 2019
Fecha de Publicación: Enero 17 de 2020

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2019

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 2019)					
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	Monitoreo y evaluación permanente de la gestión del riesgo y de la efectividad de los controles establecidos	1	100%	Líderes de los procesos	Los directivos de las áreas realizaron el respectivo seguimiento correspondiente al tercer cuatrimestre del año 2019
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles	1	100%	Aesor de Control Interno	Se realizó el tercer seguimiento teniendo en cuenta el cronograma elaborado para tal fin.


EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE


SALVADOR RIOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

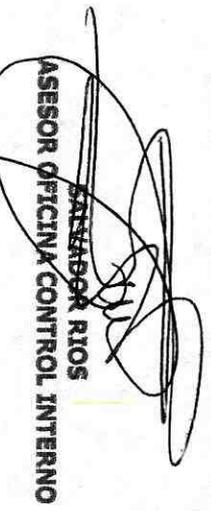
Fecha de Publicación: Enero 17 de 2020

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2019

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 2019)					
Trámite de personalización de la tarjeta inteligente del STTM Metrolínea	Análisis del trámite que actualmente realiza el concesionario, para determinar acciones de mejora del mismo a través de dos campañas a realizar.	1	100%	<p>Dirección de Planeación PUJ Mercadeo</p> <p>Oficina de Prensa y Comunicaciones, Dirección de Operaciones PUJ Ing. Centro de Control Secretaría General PUJ Ing. Sistemas</p>	<p>Respuesta de la P.E. Prensa y Comunicaciones: Con el propósito de socializar la entrada en operación de una nueva ruta al norte de Bucaramanga, (AN2), fue realizada una campaña de personalización durante noviembre y diciembre de 2019. Cabe resaltar que esta actividad contó con el apoyo del ente recaudador, TISA y los equipos humano y operativo del Ente Gestor.</p> <p>Respuesta de la P.U.I. Mercadeo: En el mes de Diciembre se llevo a cabo la campaña Ponte Ruedas con el Sistema en donde en donde se llevo a cabo La personalización de las tarjetas en buses del STTM y puntos estratégicos como estaciones en donde un grupo de personal operativo durante 4 semanas le enseñó e invitaron al usuario a utilizar la tarjeta del sistema y así mismo a personalizar la tarjeta en los puntos CAE del STTM y de esta manera obtener los beneficios.</p> <p>En los casos que amarte se hará entrega de una "tarjeta sin contacto Metrolínea" a los usuarios que no la tengan; este será un plus publicitario con doble intensidad, la primera promover la participación masiva de la comunidad y a su vez incentivar al usuario a que personalice la tarjeta para que pueda acceder al Sistema obteniendo los beneficios como préstamo de un pasaje y recuperación del saldo en caso de extravarse. Se anexa Informe</p>


EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE


ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: Enero 17 de 2020

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2019

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 2019)					
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Consolidación del informe de rendición de cuentas anual que debe presentarse a la Contraloría Municipal de Bucaramanga.	1	100%	Secretaría General PUI Ing. Sistemas	Se realizó el cargue de los documentos solicitados por la Contraloría Municipal de Bucaramanga con corte a Junio 30 de 2019.
	Consolidación del informe de gestión operativa, de infraestructura, financiera, contractual, social y administrativa de Metrolínea. (Informe trimestral de gestión)	1	100%	Líderes de los procesos, Dirección de Planeación	Se elaboró, contando como base con la información y reportes de avances suministrados por cada una de las áreas responsables, del informe de gestión consolidado para la vigencia del IV trimestre del año 2019. El Informe contiene 64 folios
	Elaborar y publicar los informes de ley que están a cargo de la Oficina de Control Interno	1	100%	Oficina de Control Interno	Se elaboraron y publicaron los informes de ley correspondiente al tercer cuatrimestre del año 2019
	Publicación de la ejecución presupuestal	1	100%	Dirección Financiera	Están publicados en la página web hasta el tercer trimestre inclusive hasta el mes de octubre de 2019. El cuarto trimestre se da cumplimiento en enero de 2020.
Publicación de los estados financieros		1	100%	Dirección Financiera	Están publicados en la página web hasta el tercer trimestre inclusive hasta el mes de octubre de 2019. El cuarto trimestre se da cumplimiento en enero de 2020. Se anexa un folio

<p>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.</p> <p>(Una (1) campaña de Cultura Ciudadana con dos componentes de activación y divulgación cada semestre, a realizar en puntos y zonas estratégicas del SITM.)</p>		1	100%	<p>Oficina de prensa y comunicaciones</p> <p>Dirección de Planeación</p> <p>Dirección de Operaciones</p>	<p>En este lapso de tiempo se dio continuidad y cierre a la ejecución del convenio de Cultura Ciudadana con el IMCT, denominado, "del mismo lado", en donde se fomentan los buenos hábitos y comportamientos en el SITM. Así las cosas, hicimos diversas actividades como la presentación del Festival de Títeres y la realización de las #MetroVacaciones en Metrolínea, a fin de socializar los beneficios de usar nuestro SITM.</p>
<p>Ajuste, publicación y socialización del Manual del Usuario.</p>		1	66%	<p>Dirección de Operaciones</p> <p>Dirección de Planeación</p> <p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p>	<p>Con el apoyo del Ministerio de Transporte, la Oficina de Prensa, sigue realizando los ajustes y cambios recomendados en asuntos relacionados con el diseño y la información que debe estar allí, a fin de socializarlo y validarlo con el Comité Institucional de la entidad.</p>
<p>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.</p> <p>(Se pretende participar en (5) eventos o actividades)</p>		1	100%	<p>Dirección de Planeación</p> <p>PUI Mercado</p> <p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p>	<p>La entidad se vincula al evento Deportivo 1/2 MARATON DE BUCARAMANGA teniendo en cuenta que es un evento deportivo con la mayor convocatoria</p> <p>Exposición de la maqueta del portal de piedecuesta dentro del Centro Comercial de la Cuesta en donde la intención es hacer visible la marca Metrolínea y de esta manera dar a conocer este proyecto los diseños de la obra del portal a la comunidad del área metropolitana de Bucaramanga.</p> <p>Esta estrategia busca incentivar el uso del SITM y el posicionamiento de la marca Metrolínea como aliada de los grandes eventos que pasan en la ciudad y en su Área Metropolitana. De esta manera, le apostamos a un mayor reconocimiento del Sistema como la mejor opción de Transporte Público en el Área Metropolitana de Bucaramanga. Por consiguiente Metrolínea S.A. patrocina el evento llamado Navifest "VIVE UNA AUTÉNTICA NAVIDAD", el cual es un evento de entretenimiento familiar integral para las familias santandereanas.</p>

Subcomponente 2
 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

	<p>Socialización de la operación del STTM.</p> <p>(Impactar con las actividades de socialización a la población, teniendo en cuenta que se planea la puesta en marcha de la operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo a fin de enseñar el uso, cuidado, bondades y amor por el STTM.)</p>	1	100%	<p>Dirección de Planeación</p> <p>PUI Mercados</p> <p>Dirección de Operaciones</p> <p>PUI Ing. Centro de Control</p> <p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p> <p>Dirección de Infraestructura</p>	<p>En la línea de atender todos los grupos de interés del STTM, adelantamos diversas actividades de socialización y divulgación a través de campañas de información sobre cambios y ajustes en la operación y los avances en las obras de los portales de Piedecuesta y el Norte.</p>
<p>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>Evaluación a las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos. (Seguimientos cuatrimestrales)</p>	1	100%	<p>Asesor Oficina de Control Interno</p>	<p>Se realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de acuerdo al cronograma elaborado</p>


EMILCÉN DELINA PAINES CABALLERO
 GERENTE


SALVADOR RIOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: Enero 17 de 2020

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2019

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2019)					
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%	Oficina Jurídica/PUI Reclamos Asesora Quejas y Reclamos	Se elaboraron los informes trimestrales del 01 de julio al 30 de septiembre de 2019 y del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2019, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad. Se anexan 12 folios
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Elaboración e implementación del Protocolo de Atención al Usuario	1	66%	Oficina Jurídica/PUI Reclamos Asesora Quejas y Reclamos	De manera conjunta el PUI Quejas y Reclamos, el PUI Ingeniero de Sistemas y el Contratista IPTOTAL SOFTWARE S.A., durante la vigencia 2019 realizaron mejoras al registro de las PQRSDF a través de la App y la página WEB de METROLÍNEA con el fin de realizar una mejor clasificación de la novedades registradas por los usuarios. En el mes de diciembre realizaron los últimos ajustes y se crearon los usuarios y las contraseñas para el personal que atiende PQRSDF, así mismo se elaboró un video como guía para el manejo de la aplicación, el cual se socializará en el primer trimestre del año 2020.
	Informar y divulgar de manera oportuna y permanente las novedades y eventualidades que suceden en la operación del SITM, mediante las redes sociales y la página institucional de Metrolínea, así como en las chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad, y el área metropolitana.	1	100%	Oficina de Prensa y Comunicaciones.	De forma recurrente, la Oficina de Prensa y Comunicaciones realiza publicaciones relacionadas con el comportamiento de la operación, a través de los boletines de prensa como pieza fundamental. De igual manera, como de las eventualidades presentadas, a fin de mantener informados a los usuarios sobre el servicio.
	Actualizar de manera periódica, la información de rutas y puntos de recarga vigentes en la página institucional del SITM, en la App y en las redes sociales, y demás canales, con el propósito de mantener informados a los usuarios sobre estos aspectos.	1	100%	Oficina de Prensa y Comunicaciones/P.U.I. Profesional de Sistemas y TIC	De manera articulada la Oficina de Prensa trabaja con las áreas de Sistemas y Operaciones, para mantener actualizada la página de la entidad, la App, y las redes sociales para informar en tiempo real el avance y comportamiento de la operación. En ese sentido, señalamos que las rutas del sistema se encuentran actualizadas en estas plataformas digitales. Esta labor se desarrolla en coordinación con el área de operaciones. Se adjunta impresión de las plataformas digitales.

Entidad: Metrolínea S.A.
Vigencia: 2019
Fecha de Publicación: Enero 17 de 2020

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2019

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2019)					
Subcomponente 3 Talento Humano	Capacitar a los funcionarios de planta y contratistas que tengan relación directa con los usuarios de la entidad.	1	33%	Secretaría General/R.E Recursos Humanos y Físicos	No se entregaron evidencias de las actividades ejecutadas
	Realizar inducción y reinducción al cliente Interno en temas relacionados con la Cultura del Servicio.	1	33%	Secretaría General/R.E Recursos Humanos y Físicos	No se entregaron evidencias de las actividades ejecutadas
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Aplicación de encuestas de satisfacción al usuario, frente a la prestación del servicio.	1	15%	Oficina de Prensa y Comunicaciones/Secretaría General, PUJ Ing. Sistemas/ Dirección de Planeación, PUJ Mercado	No se entregaron evidencias de las actividades ejecutadas
	Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos - PQR, presentadas por los usuarios del SITM y derivadas de la Operación.	1	100%	Dirección Operaciones/Oficina Jurídica, PUJ Quejas y Reclamos	Se elaboraron los informes trimestrales del 01 de Julio al 30 de septiembre de 2019 y del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2019, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad. Se anexan 12 folios los cuales están en el Subcomponente 1.

EMICÉN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE

SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: Enero 17 de 2020

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Diciembre de 2019

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 2019)					
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Página actualizada sobre los temas mínimos institucionales y sobre procesos contractuales de la entidad.	1	90%	Líderes de procesos/PUJ de los Ing. Sistemas	La actualización de la información de contratación esta actualizada en coordinación con el área jurídica, la página WEB con respecto al tema de la ley de transparencia esta en un 79% de avance, a la espera que las áreas correspondientes envíen la información necesaria. Se adjunta evidencia del tema.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Informe Trimestral (Elaborar Informe de las solicitudes de información recibidas y su respectivo trámite)	1	100%	Oficina Jurídica/PUJ Reclamos Asesora Quejas y Y	En el periodo comprendido el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2019, no se recibieron solicitudes de acceso a la información pública, se recibieron comunicaciones de la fiscalía, contraloría municipal, personería municipal solicitando información relación con los ex gerentes de la entidad, las cuales fueron atendidas dentro del término legal. Las evidencias estan adjuntas en el Componente 4 Subcomponente 1


EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE


SALVADOR RIOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO