

Entidad: METROLÍNEA S.A

Vigencia: 2020

Fecha de Publicación: Diciembre 2020

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte a Diciembre de 2020

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 2020)					
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar informe bimensual de PQRSDF recibidas y tramitadas para presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad con el objeto de tomar las acciones correctivas pertinentes.	2	66%	Oficina Asesora Jurídica / Profesional Universitario Quejas y Reclamos	Se elabora informe de 01 de mayo a 30 de junio de 2020 el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad. Se elabora informe de 01 de julio a 31 de agosto de 2020, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad. Corte al 15 de Diciembre de 2020 Se elabora informa del 01 de septiembre al 31 de octubre de 2020, el cual se encuentra publicado en la página web. El informe del 01 de noviembre al 31 de diciembre de 2020, se elaborará en la primer semana de enero de 2021. La Oficina de Control Interno deja constancia que revisada la pagina web el ultimo informe publicado corresponde al bimestre julio - agosto de 2020

<p>Elaboración y socialización del Protocolo de atención de las PQRSDF.</p>	<p>2</p>	<p>66%</p>	<p>Oficina Asesora Jurídica / Profesional Universitario / Quejas y Reclamos</p>	<p>En virtud de las medidas sanitarias establecidas por el Gobierno Nacional se expidió el decreto 491 de 2020, el cual se aplicará durante la vigencia de la emergencia sanitaria en el país, por medio de este decreto se ampliaron los términos para otorgar respuesta a las peticiones y por ello se ha venido trabajando de manera coordinada con el personal de Ventanilla única, la gerencia y la Dirección Técnica de Operaciones, sobre los términos para la atención de las PQRSDF recibidas en la entidad.</p> <p>Una vez el Gobierno Nacional considere superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y se procederá a la socialización de la normatividad que regula el Derecho Fundamental de Petición.</p> <p>Corte al 15 de Diciembre de 2020</p> <p>En virtud de las medidas sanitarias establecidas por el Gobierno Nacional se expidió el decreto 491 de 2020, el cual se aplicará durante la vigencia de la emergencia sanitaria en el país (28 de febrero de 2021) por medio de este decreto se ampliaron los términos para otorgar respuesta a las peticiones y por ello se ha venido trabajando de manera coordinada con el personal de Ventanilla única, la gerencia y la Dirección Técnica de Operaciones, sobre los términos para la atención de las PQRSDF recibidas en la entidad.</p> <p>Una vez el Gobierno Nacional considere superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y se procederá a la socialización de la normatividad que regula el Derecho Fundamental de Petición.</p>
<p>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 Metrolinea, así como en las chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad, y el área metropolitana.</p>	<p>1</p>	<p>100%</p>	<p>Oficina de Prensa y Comunicaciones.</p>	<p>Desde las redes sociales de Metrolinea se informa de manera oportuna las eventualidades que ocurren en la operación tales como marchas, manifestaciones, accidentes, entre otros, que afectan el normal flujo de las rutas.</p> <p>Esta información se emite a través de las redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, Instagram) y se envía a grupos de WhatsApp en los que están periodistas del área metropolitana de Bucaramanga, con el fin de que se informe a la ciudadanía sobre estas situaciones.</p> <p>Corte al 15 de Diciembre de 2020</p> <p>Desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones de Metrolinea S.A. se publica, cada vez que ocurre una eventualidad relacionada con la operación, información para que los usuarios la tengan disponible y tomen decisiones frente a su manera de movizarse. Para ello se emiten mensajes a través de las redes sociales de Metrolinea lo que ocurre durante la operación como marchas, manifestaciones, accidentes, entre otros, que afectan el normal flujo de las rutas. Esta información también se envía a grupos de WhatsApp en los que están periodistas del área metropolitana de Bucaramanga, con el fin de que se informe a la ciudadanía sobre estas situaciones.</p>

Subcomponente 2
Fortalecimiento de los canales de atención

	<p>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.</p>	1	100%	<p>Oficina de Prensa y Comunicaciones P.U.I. Profesional de Sistemas y TIC</p>	<p>Desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones se ha informado de manera oportuna a los usuarios, a través de los canales disponibles (www.metrolinea.gov.co, Facebook, Twitter, Instagram) y boletines de prensa enviados a periodistas vía WhatsApp, los ajustes en las diferentes rutas, más en época de pandemia del Covid-19, teniendo en cuenta que ante las diferentes medidas de prevención adoptadas por el Gobierno Nacional y los locales se han hecho cambios periódicos en horarios de inicio de la operación, de cierre y frecuencias. También se entregó, a través de www.metrolinea.gov.co y las redes sociales de Metrolinea, una herramienta valiosa para los usuarios y fue una plantilla en la que ellos pueden consultar los horarios del primer y último despacho de cada ruta en operación, con el propósito de que programen sus viajes de manera más cómoda.</p> <p>Estas mismas acciones se han emitido a través de los sistemas de audio de las estaciones y buses, con el fin de llegar al usuario por diferentes medios para que cuente con la información oportuna en cuanto a los ajustes en la operación.</p> <p>De otro lado se ha mantenido la información sobre los puntos de recarga en el área metropolitana de Bucaramanga, pero además se han abierto otros puntos los cuales se han dado a conocer a través www.metrolinea.gov.co y redes sociales, para que los usuarios los identifiquen y hagan uso de ellos.</p> <p>Corte al 15 de Diciembre de 2020</p> <p>Desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones de Metrolinea S.A. se ha informado de manera oportuna y clara a los usuarios sobre ajustes en la operación del Sistema que compromete las rutas y también sobre nuevos puntos de recarga en el área metropolitana. Para ello se han utilizado las herramientas tecnológicas disponibles a la mano como la página web de la entidad www.metrolinea.gov.co y las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram). Además de este servicio, con el propósito de entregar información más clara para el usuario, se publicó en la página web el horario de cada uno de los despachos de las rutas para día hábil, con el propósito de que los usuarios cuenten con esta herramienta par programar sus viajes. Finalmente, a través de audios que suenan en estaciones y buses se ha informado a los usuarios sobre ajustes en rutas.</p>
--	---	---	------	--	---

	Fortalecer las competencias del personal que atiende al usuario.	2	66%	Oficina Asesora Jurídica / Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	<p>Se trabaja de manera coordinada con el personal de la Dirección Técnica de Planeación (Javier Alberto Gómez Acevedo) y la Dirección Técnica de Operaciones (Sandra Milena Gelvez Ayala) la información para la atención a los usuarios respecto de los ajustes a la operación para que sea suministrada a través del CHAT EN LINEA, la atención telefónica y el correo electrónico de notificacionesjudiciales@metrolinea.gov.co</p> <p>En relación con la atención a través del CHAT EN LINEA y la atención telefónica se ha realizado acompañamiento permanente a las señoras Esther Caicedo Guerrero y Aura Esperanza Guerrero (Tisa) en aras de fortalecer la comunicación con nuestros usuarios y atenderlos de manera oportuna suministrando información real y precisa sobre la prestación del servicio de transporte del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea.</p> <p>Así mismo, en la Resolución 013 de 2020, está aprobada la capacitación en Actualización atención de PQRSDF del ciudadano y servicio al ciudadano, al personal que atiende usuarios y se coordinará con la Gerencia el cumplimiento en el siguiente cuatrimestre.</p> <p>Corte al 15 de Diciembre de 2020</p> <p>Se trabaja de manera coordinada con el personal de la Dirección Técnica de Planeación (Javier Alberto Gómez Acevedo) y la Dirección Técnica de Operaciones (Sandra Milena Gelvez Ayala y Blanca Paola Medina Ramirez) la información para la atención a los usuarios respecto de los ajustes a la operación para que sea suministrada a través del CHAT EN LINEA, la atención telefónica y el correo electrónico de notificacionesjudiciales@metrolinea.gov.co</p> <p>En relación con la atención a través del CHAT EN LINEA y la atención telefónica se ha realizado acompañamiento permanente a las señoras Esther Caicedo Guerrero y Aura Esperanza Guerrero (Tisa) en aras de fortalecer la comunicación con nuestros usuarios y atenderlos de manera oportuna suministrando información real y precisa sobre la prestación del servicio de transporte del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea.</p> <p>Así mismo, en la Resolución 013 de 2020, está aprobada la capacitación en Actualización atención de PQRSDF del ciudadano y servicio al ciudadano, al personal que atiende usuarios y se coordinará con la Gerencia el cumplimiento en el siguiente cuatrimestre. Se autorizó la capacitación en servicio al cliente a realizarse en la Cámara de Comercio la cual fue aplazada por falta de quorum</p>
<p>Subcomponente 3 Talento Humano</p>	Capacitación y/o taller en experiencia de servicio a los funcionarios o empleados que tengan relación directa con los usuarios del SITM	0	100%	Planeación y PUI Mercado	<p>El día 28 de mayo se llevó a cabo una Capacitación a los operadores denominada "Experiencias Positivas". La Oficina de Control Interno concluye que no se enviaron evidencias de capacitación y/o taller en experiencias de servicio a los funcionarios o empleados que tienen relación directa con los usuarios.</p> <p>Corte al 15 de Diciembre de 2020</p> <p>El 14 de diciembre se llevo a cabo el segundo taller virtual enfocado en experiencia de servicio a los concesionarios metrociclo, movilizamos y TISA teniendo en cuenta que Sistema requiere bajar los índices de PQRS brindando un excelente servicio a los usuarios del SITM.</p>

	<p>Realizar Inducción y reintroducción al cliente Interno en temas relacionados con la Cultura del Servicio, Gestión al cambio, ética y valores del servidor público</p>	0	100%	<p>P. E. Recursos Humanos y Físicos</p> <p>Se tiene programada en el plan de capacitación pero no se ha podido hacer debido al aislamiento obligatorio por la prevención del COVID 19. La Oficina de Control Interno evidencia que se vincularon a los Directores de Planeación y Financiero y deja constancia que no se presentaron evidencias de la inducción al cargo de dichos funcionarios.</p> <p>Corte al 15 de Diciembre de 2020</p> <p>Teniendo en cuenta la reactivación presencial gradualmente de los funcionarios, se revisó los temas de las capacitaciones y se inscribió algunos funcionarios en temas de importancia para el desempeño de las funciones, se anexa registros de inscripción, pago y certificados de las capacitaciones así como la cancelación por parte del organizados de una capacitación.</p>
<p>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Diseño y aplicación de un modelo de encuesta enfocada a la satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio del SITTM la cual debe ser publicada en la página del Sistema.</p>	1	100%	<p>Planeacion y PUI Mercadoo</p> <p>Dos encuestas de percepción anteriormente elaboradas a través de las cuales se busca conocer que piensan los usuarios del sistema y como nos perciben, están pendientes de aprobación. La Oficina de Control Interno concluyo que no se presentaron evidencias de avances en el periodo objeto de seguimiento.</p> <p>Corte al 15 de Diciembre de 2020</p> <p>En fecha 13/05/2020 se reenvia todos los soportes referentes al seguimiento plan anticorrupcion con corte 30 de abril en donde se reflejaban respectivas encuestas</p> <p>La Oficina de Control Interno deja constancia que se elaboro el formato de las encuestas, en l corte de abril se enviaron evidencias de la elaboracion de la encuesta.</p>


EMILICÉN DELINA JAIMES CABALLERO
 GERENTE


SALVADOR RIOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO