

Entidad: **Metrolinea S.A**

 Representante Legal: **Juan Pablo Ruiz Gonzalez**

 Fecha de Publicación: **Enero 23 de 2017**
TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

 Fecha de Seguimiento: **Con corte al 29 de Diciembre de 2016**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Sensibilizar a los Nuevos Directivos de la Entidad y personal en general acerca de las nuevas metodologías en gestión del riesgo.	100% del personal sensibilizado en Gestión de los Riesgos.	1	50%	Director Técnico de Planeación	Se han realizado consultas telefónicas y verbales para identificar posibles entidades que via convenio (dada la situación financiera de la entidad) puedan capacitarnos en esta materia.
Construcción y ajustes al mapa de Riesgos de Corrupción acorde con la normatividad vigente.	Riesgos de corrupción de corrupción identificado por procesos. (1)	1	100%	Líderes de procesos	Los líderes de los procesos elaboraron el mapa de riesgos de corrupción de la entidad por procesos y de acuerdo a la normatividad vigente
Consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción acorde con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015.	Un mapa de riesgos de corrupción consolidado. (1)	1	100%	Director Técnico de Planeación	Se consolidó y se publicó el mapa de riesgos en la página web de la entidad
Ajustes finales y solicitud de divulgación interna y externa del mapa de riesgos de corrupción de la Entidad.	Un mapa de riesgos de corrupción publicado en la página web de la Entidad. (2)	1	65%	Director Técnico de Planeación	El mapa de riesgos se encuentra terminado y listo para subir al Neogestion, lo cual se realizará a la par con la actualización de versión que se está haciendo a este sistema.

Divulgación del mapa de riesgos de corrupción de la Entidad en la página WEB.	Un mapa de riesgos de corrupción divulgado. (1)	1	100%	Secretaría General	Se publicó el mapa de riesgos de corrupción en la página web de la entidad.
Monitoreo y revisión del mapa de riesgos de corrupción.	Riesgos de corrupción revisados y ajustado según se requiera. (4)	3	100%	Líderes de proceso	Los líderes de los procesos elaboraron el mapa de riesgos de corrupción de la entidad por procesos y de acuerdo a la normatividad vigente, se está trabajando y haciendo monitoreo al mapa de riesgo de corrupción.
Verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control del mapa de riesgos de corrupción de la Entidad.	Dos informes de los resultados de la verificación y evaluación del mapa de riesgos de corrupción. (2)	2	100%	Asesor de Control Interno	Se realizó el seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas en el mapa de riesgos de corrupción verificándose el cumplimiento de las mismas según evidencias anexas.
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Formular el procedimiento y el trámite para cuentas de cobro	Describir cada uno de los pasos a seguir para la presentación de una cuenta de cobro a la entidad (1)	3	100%	Dirección Financiera	Se procedió a realizar el proceso en calidad el cual fue asignado con el código 63-24.7.1.P0. El cual será socializado en la Dirección Financiera, Recurso Humano y Oficina Jurídica.
Formalizar y socializar el procedimiento del trámite	Brindar a la ciudadanía información clara y precisa al momento de requerir o solicitar este tipo de información (1)	1	100%	Dirección de Operaciones	Procedimiento aprobado y codificado como ENTREGA DE MATERIAL FILMICO se encuentra en el Software de Neogestion para la consulta permanente

Formulación de preguntas frecuentes	Creación del listado de preguntas más frecuentes por parte de los usuarios del SITM (1)	1	100%	Dirección de Operaciones	Se realizó el listado de preguntas frecuentes y se publicó en la página Web de la entidad
-------------------------------------	---	---	------	--------------------------	---

Componente 3: Rendición de cuentas

Formulación de lineamientos para la publicación de documentos en la página web de la entidad asegurando que sea comprensible y clara para el visitante.	Documento y socialización que contenga los lineamientos para publicar documentos en página web.	1	15%	Secretario General / Presa y Comunicaciones	Este documento se encuentra en fase de elaboración.
Elaboración del plan Estratégico y plan de acción institucional.	Plan Estratégico, plan de acción institucional.	1	100%	Director Técnico de Planeación	Se elaboro el plan estratégico y de acción institucional.
Elaboración y publicación de los reportes de ejecución presupuestal.	Reportes de ejecución presupuestal elaborados y publicados(4)	3	100%	Director Financiero	Se han elaborado 3 reportes der los 4 que se presentan al año de manera trimestral, con corta a marzo 31, junio 30, septiembre 30, y esta en proceso el correspondiente diciembre 31, es decir que a la fecha se encuentra al día con la elaboración y la publicación en la página web de la entidad.
Elaboración y publicación de los estados financieros de la entidad.	Estados financieros elaborados y publicados (2)	2	100%	Director Financiero	Se elaboraron los estados financieros y se publicaron en la página web de la entidad
Elaboración y publicación de informes de los trabajos de aseguramiento y cumplimiento ejecutados por la oficina de Control Interno.	Informes de los trabajos de aseguramiento y cumplimiento elaborados por la OCI.	1	100%	Asesor Control Interno	Durante el segundo semestre se dio cumplimiento al cronograma aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno MECI-CALIDAD en la presentación de los informes a las diferentes entidades y órganos de control. (Informe de Asistencia del Gasto Público, Informe de Control Interno Contable, Informe Pormemorizado Ley 1474 de 2011, Seguimiento a los Planes de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, Municipal de Bucaramanga y Super Intendencia de Puertos y Transporte).

Elaboración de comunicados, boletines de prensa, atención a medios y periodistas, que informan a los interesados en noticias relacionadas con los servicios de la entidad.	Noticias de Interés de la entidad.	4	100%	Prensa y Comunicaciones	Con el propósito de mantener actualizada a la comunidad sobre las novedades del sistema, así como a los funcionarios, se realizan boletines de prensa, y post informativos en la medida que se generen los hechos.
Participación en las Jornadas de Rendición de Cuentas de acuerdo con las directrices impartidas por la Alcaldía de Bucaramanga	Jornada de Rendición de Cuentas	4	100%	Gerente y Equipo Directivo	La rendición de cuentas se llevó a cabo el día 20 de diciembre de 2016 hora 10:00 a.m. en el auditorio de Metrolinea S. A, teniendo en cuenta las instrucciones de la Alcaldía
Socializaciones zonales para mostrar novedades que se presenten en relación con los servicios de Metrolinea S.A.	Eventos zonales (zona de influencia)	3	100%	Director Técnico de Planeación	Mercadeo en su constante trabajo de socialización ejecutó una serie de campañas de pedagogía social que permitieron posicionar y mejorar la percepción del SITM en más de 300.000 Santanderianos que tuvieron contacto directo con las actividades que se realizaron. Como evidencia se anexa informe el cual contiene 10 folios.
Campañas de cultura ciudadana encaminadas a promover la corresponsabilidad del usuario en el uso del SITM.	Campañas de cultura ciudadana.	1	100%	Director Técnico de Planeación / Prensa y Comunicaciones	"En el plan de desarrollo vigencia 2016 - 2019 se incluyó un proyecto denominado: "METROLINEA como un bien de todos" (pag 259 del documento), parte del cual se desarrollaría en el año 2016, sin embargo, teniendo en cuenta la situación económica de la entidad, esta actividad fue incluida dentro de las actividades de reestructuración del esquema operativo: se incluyeron elementos de cultura ciudadana, los cuales fueron abordados por los funcionarios de Metrolinea que participaron en las actividades y como actividad lúdico pedagógica incluida en el Contrato No. 126 de fecha 09/09/2016 entre otras. Se anexa copia del contrato
Definición de planes de mejoramiento conforme a los resultados arrojados en la evaluación realizada al PAAC.	Planes de mejoramiento formulados acorde con los resultados arrojados en los informes de evaluación.	1	100%	Responsables de las estrategias establecidas en el PAAC	A la fecha se ha dado cumplimiento a las actividades programadas por cada una de las áreas sin que se generen planes de mejoramiento adicionales.

Componente 4: Servicio al Ciudadano

<p>Realizar mesas de trabajo con los Jefes de oficina y/o directores de las dependencias con el objeto de informar el estado de PQRSD y las acciones correctivas pertinentes</p>	<p>Una (1) reunión trimestral (3)</p>	<p>3</p>	<p>100%</p>	<p>Profesional Univestriario I Quejas Y Reclamos</p>	<p>A partir del día 24 de Septiembre del año 2016 se realizó la optimización de las rutas del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Metrolinea atendiendo las diferentes sugerencias presentadas por los usuarios del Sistema. El día 24 y 26 de Septiembre de 2016 se realizó campaña de socialización por parte de los funcionarios de Metrolinea acercándonos más al usuario para conocer la percepción del sistema</p>
<p>Adecuación del espacio físico destinado a la atención al ciudadano en la Estación de Provenza Occidental</p>	<p>Espacio físico de Servicio al Ciudadano adaptado (1)</p>	<p>1</p>	<p>100%</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>Se adecuo el espacio físico para la Oficina de Atención al Usuario en el sotano de la estación de provenza occidental y se autorizó un horario de atención del lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm jornada continua y es atendida por personal de Tisa y un contratista de Metrolinea</p>
<p>Cargue de información de la red de comercialización de ventas y recargas del STIM en la página WEB de la entidad</p>	<p>Información publicada y actualizada en la página WEB</p>	<p>1</p>	<p>100%</p>	<p>Dirección de Operaciones</p>	<p>Se verifico en la Pagina Web de la entidad la publicacion de plantilla la cual contiene el listado actualizado de los puntos de ventas y recargas de las tarjetas de ingreso al sistema de los puntos de recarga del Area Metropolitana de Bucaramanga</p>
<p>Implementación de un plan de capacitación para mejorar la atención de los usuarios del STIM</p>	<p>Personal capacitado</p>	<p>3</p>	<p>100%</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>La Direccion Tecnica de Planeacion llevó acabo una capacitacion a Empleados de los concesionarios de operacion Metrocinco plus, Movilizamos y el operador de recaudo TISA asistieron a la capacitación de servicio al cliente con el fin de concientizar a los operadores y funcionarios en taquilla de la importancia y el efecto que tienen sus actos en la vida diaria de los usuarios y como esto afecta la imagen que tiene la entidad ante la sociedad; así mismo se plantearon diferentes estrategias para mejorar el trato hacia los usuarios en general y a la personas en condición de discapacidad teniendo en cuenta que somos un transporte incluyente. Empleados de los concesionarios de operación Metrocinco plus, Movilizamos y el operador de recaudo TISA asistieron a la capacitación de servicio al cliente con el fin de concientizar a los operadores y funcionarios en taquilla de la importancia y el efecto que tienen sus actos en la vida diaria de los usuarios y como esto afecta la imagen que tiene la entidad ante la sociedad; así mismo se plantearon diferentes estrategias para mejorar el trato hacia los usuarios en general y a la personas en condición de discapacidad teniendo en cuenta que somos un transporte incluyente. Se modifico el Manual de Usuario en donde se suministra información sobre cómo utilizar el Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolinea, El cual representa para el usuario, una guía de buen uso y comportamiento adecuado que los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolinea deben tener al momento de relacionarse con el Sistema, para una buena convivencia con los demás. A medida que los usuarios tengan mayor claridad sobre sus derechos y deberes, restricciones y sanciones, será más fácil su uso. Esta estandarización de comportamientos y sus consecuencias, son una herramienta útil para que Metrolinea agilice la respuesta ante diferentes situaciones que se presentan en la operación diaria del Sistema. Esta manual se encuentra en la secretaría general para su revisión y aprobación</p>

Realizar seguimiento a las PQRSD recibidas en la entidad y su respuesta en los términos de Ley	Informe Trimestral (4)	2	100%	Profesional Universtario I Quejas y Reclamos	Después de analizado y realizado el informe del segundo semestre de las PQRSD se hace la siguiente recomendación a la Dirección Técnica de Operaciones y la Dirección Financiera revisar con el concesionario de control y recaudo como atender los reclamos relacionados cuando los taquilleros realizan mal la recarga o dan mal los vueltos a los usuarios considerando que las PQRSD relacionadas con estos temas no pudieron ser atendidas dentro del término legal.
Revisar y actualizar la política de protección de datos	Política revisada (2)	1	50%	Secretaria General	Se elaboro el borrador de la política de protección de datos, esta pendiente la revision y aprobación
Seguimiento al índice de accidentalidad de los concesionarios de operación	Propender por la disminución de los índices de accidentalidad	1	70%	Dirección de Operaciones	Se elaboro un informe de accidentalidad por concesionario el cual fue socializado en comité de operadores. Se elaboro la Res. No. 263 del 05/12/2016 y posteriormente el se reunió el comité el 13/12/2016. Se radico en la Dirección de Tránsito de B/ga la nueva versión del PESV para la implementación por parte de la Dirección de Operaciones
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Adecuar la pagina web de conformidad a los lineamientos establecidos en la ley 1712 de 2014.	Información Institucional publicada y actualizada en la Pagina WEB para el conocimiento de los grupos de interés.	1	50%	Comité Arbitrales y Gobierno en Línea	Se aplico plantilla elaborada por la procuraduría general de la nación y una plantilla mas actualizada proporcionada por la alcaldia segun resolución 3564 de MINITC, sobre 65 criterios o items a publicar estamos cumpliendo con 35 items

Tramitar en los términos de ley las PQR's de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos en temas relacionados con la Entidad.	PQR's atendidas en los términos de ley.	2	100%	Profesional Universitario en PQRS	Se hizo el seguimiento correspondiente al segundo semestre de la presente vigencia y el Informe se encuentra publicado en la Página Web de la entidad. Después de analizar y realizado el Informe del segundo semestre de las PQRS se hace la siguiente recomendación a la Dirección Técnica de Operaciones y la Dirección Financiera revisar con el concesionario de control y recaudo como atender los reclamos relacionados cuando los taquilleros realizan mal la recarga o dan mal los vueltos a los usuarios considerando que las PQRS relacionadas con estos temas no pudieron ser atendidas dentro del término legal.
Darle cumplimiento a la información mínima requerida a publicar según los artículos 9,10 y 11 de la Ley 1712 de 2014.	Ofrecer un servicio eficiente al ciudadano.	1	47%	Comité Arbitrales y Gobierno en Línea	Se aplico plantilla elaborada por la procuraduría general de la nación y una plantilla mas actualizada proporcionada por la alcaldía según resolución 3564 de MINTIC, los artículos 9,10 y 11 de la ley 1712 de 2014 contiene 19 puntos a publicar de los cuales solo en 9 cumplimos
Permitir el acceso a la información de manera clara y oportuna con un lenguaje comprensible.	Ofrecer un servicio eficiente al ciudadano, teniendo en cuenta todos los grupos étnicos y culturales del país.	1	47%	Comité Arbitrales y Gobierno en Línea	Se aplico plantilla elaborada por la procuraduría general de la nación y una plantilla mas actualizada proporcionada por la alcaldía según resolución 3564 de MINTIC, los artículos 9,10 y 11 de la ley 1712 de 2014 contiene 19 puntos a publicar de los cuales solo en 9 cumplimos
Elaborar los informes relacionados con la PQR's registradas en la Entidad.	Informe Trimestral. (4)	2	100%	Profesional Universitario PQRS	Se hizo el seguimiento correspondiente al segundo semestre de la presente vigencia y el Informe se encuentra publicado en la Página Web de la entidad
Componente 6: Otras Iniclativas de Lucha Contra la Corrupción					
Revisión, actualización y divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno.	Código de Ética y Buen Gobierno Actualizado y divulgado.	0	0%	Secretaría General	A la fecha no se ha realizado ninguna actividad de avance para esta meta


SALVADOR RIOS
 ASESOR DE CONTROL INTERNO


JUAN PABLO RUIZ GONZALEZ
 GERENTE SUPLENTE