

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 15 de mayo de 2018

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

PRIMER 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 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (Vigencia año 2018)					
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Actualización, socialización y divulgación del mapa de riesgos de corrupción.	1	100%	Director Técnico de Planeación	Se realizó la socialización del Mapa de riesgos y se hizo la respectiva publicación en la página web de la entidad
Subcomponente /proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del mapa de riesgos de corrupción, por parte de los responsables de las áreas y de los procesos al interior de la entidad.	1	100%	Líderes de los procesos	La oficina de Planeación envió correos electrónicos a las diferentes dependencias con el fin elaborar el Plan Anticorrupción el cual fue elaborado de conformidad
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	Consolidación del mapa de riesgos de corrupción acorde con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015.	1	100%	Director Técnico de Planeación	Se llevo a cabo esta actividad y se consolió con la información enviada por cada una de las dependencias de la entidad
	Ajustes finales y solicitud de divulgación interna y externa del mapa de riesgos de corrupción consolidado.	1	100%	Director Técnico de Planeación	Se realizó y se hizo la respectiva socialización entre las diferentes dependencias de la entidad
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción en la página web de la entidad.	1	100%	Secretaría General	El Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad se encuentra publicado en la página web de la entidad
	Monitoreo y evaluación permanente de la gestión del riesgo y de la efectividad de los controles establecidos	3	33%	Líderes de los procesos	Los directivos de las áreas realizaron el respectivo seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre del año 2018
Subcomponente /proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles	3	33%	Asesor Oficina de Control Interno	Se esta dando cumplimiento al cronograma de actividades aprobado por el Comité MECI de la entidad

SALVADOR RIOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

ANTONIO JOSE GRANADOS PARRA
GERENTE



MIT: 830.507.367-3

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

40-117.2.1.F1

Entidad: METROLÍNEA S.A.

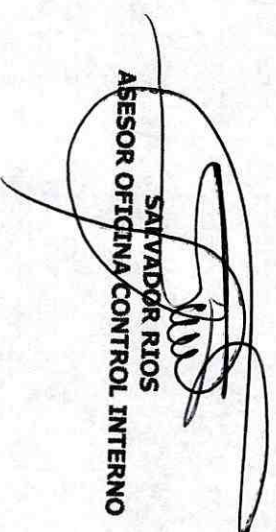
Vigencia: 2018


Fecha de Publicación: 15 de mayo 2018

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

PRIMER 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 contratos de concesión y recaudo.	Establecer las actividades de control y socializarlas.	1	33%	Financiera	Se establecieron las obligaciones y las fechas de presentación de informes según las cláusulas de los Contratos de Concesion y recaudo.


SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


ANTONIO JOSE GRANADOS PARRA
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: 15 de mayo de 2018

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

PRIMER 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)					
	Consolidación del informe de rendición de cuentas anual que debe presentarse.	1	100%	Director Técnico de Planeación	Se realizo en informe de rendición de cuentas anual que debe presentarse
	Consolidación del informe de gestión operativa, de infraestructura, financiera, contractual, social y administrativa de Metrolinea.	1	100%	Director Técnico de Planeación	Se realizo en informe de rendición de cuentas anual que debe presentarse
	Consolidación de proyectos del STTM incluidos en el Plan de Desarrollo del Municipio de Bucaramanga.	1	33%	Director Técnico de Planeación	Durante el primer cuatrimestre de 2018 no se registró proyecto alguno en el banco de proyectos del Municipio de Bucaramanga.
	Envío de la información requerida para el Informe de rendición de cuentas electrónica a la Contraloría de Bucaramanga.	1	33%	Asesor Oficina de Control Interno	Los proyectos de ejecución se adelantaron durante el periodo de rendición de los meses de enero y abril, se realizaron concursos propios.
	Publicación en la página Web los Planes de Mejoramiento y seguimiento de Auditorías realizadas por los Entes de Control y Auditorías Internas.	1	33%	Asesor Oficina de Control Interno	Se envío por parte de la Oficina de Control Interno la información al Ing. de Sistemas para su respectiva publicación
	Elaborar y publicar los Informes de Ley que están a cargo de las Oficinas de Control Interno.	1	33%	Asesor Oficina de Control Interno	Se elaboraron los Informes de ley correspondientes al primer trimestre del año
	Verificación del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 en sus Art 73 - 74 - 76 - y 78.	1	33%	Asesor Oficina de Control Interno	Se dio cumplimiento a la elaboración, consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y la Matriz de Riesgos
	Publicación de la ejecución presupuestal.	1	25%	Director Financiero	Se realizo la publicación en la pagina web de la entidad

Subcomponente 1
Información de Calidad y en lenguaje comprensible

Publicación de los estados financieros.	1	100%	Director Financiero	Se realizó la publicación en la página web de la entidad
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 Metrolinea.	1	33%	Director Técnico de Planeación / Prensa y Comunicaciones.	A propósito del subcomponente mencionado, señalamos que de manera permanente y regular, desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones, realizamos la actualización de la información que genera la entidad, en materia informativa, y de servicio con el área de Operaciones; al tiempo que destacamos los avances en las obras de los Portales del Sistema que están en proceso de pre-construcción y construcción.
Ajuste, publicación y socialización del manual del usuario.	1	33%	Director Técnico de Planeación	Se encuentra publicado en el software de neogestion
Promover la cultura ciudadana en el SITM -Metro Cultura	1	33%	Planeación	Se han realizado campañas de ultra ciudadana durante el primer cuatrimestre del año según los folios anexos
Ejecutar Campaña Cliente Frecuente	1	33%		*Teniendo en cuenta el comportamiento de los usuarios se elabora una campaña incentivando el uso del Sistema la cual se pretende llevar a cabo a partir del segundo semestre del año 2018.
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	33%		*Vinculación "CARRERA PONTE ROSA" evento deportivo en torno a la mujer promoviendo la importancia y el valor de la mujer dentro de la sociedad actual y sus problemáticas con connotación social. *Vinculación y Presencia de marca ta semana de la bicicleta de Bucaramanga. *Vinculación a la IV edición del circuito de arte para estudiantes de colegios en Bucaramanga y su Area Metropolitana. *Vinculación a la actividad de Danza con la academia de DUNCAN de la mano con el Instituto Municipal de Cultura y Turismo en donde busca promover la cultura dentro del Sistema Integrado de Transporte Masivo. *Vinculación celebración día del medio ambiente de la mano con la alcaldía de Bucaramanga y secretaría del medio ambiente entre otros.

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

	Socialización de la operación del STTM	1	33%	<p>Dirección de Planeación</p> <p>*socialización recorrido pedagógico con 20 estudiantes CIET SAS en donde se socializo temas de cultura, utilización del STTM, beneficios de personalizar su tarjeta. *recorrido con 15 estudiantes en condición de discapacidad del centro Interacción y equilibrio terapéutico CIET, además de la socialización y el taller de lectura en metrolibro los niños realizaron un recorrido por el STTM. * Campaña de buenas acciones dentro del STTM en el día del niño. * Campaña de cultura ciudadana conmemoración día de la madre. * realiza una activación de fidelización a las mujeres del Sistema teniendo en cuenta que este segmento de población hace parte fundamental de la comunidad usuaria teniendo en cuenta que es el género que porcentualmente tiene más presencia dentro del Sistema. * en búsqueda de ampliar su portafolio envía una propuesta a Incubadora de Santander ofreciendo un servicio en recargas mensuales de transporte a empresas donde puede revisar el extracto y sus movimientos de cada una de las tarjetas de sus empleados cada vez que lo requieran; estas tarjetas pueden ser personalizadas en los puntos CAE de las diferentes estaciones.</p>
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitación conductores y taquilleros (a) del STTM	1	33%	<p>Dirección de Planeación</p> <p>*Gestión de cursos certificados con el SENA para grupos de 25 personas * Taller temas de seguridad vial, cultura ciudadana, cultura vial y transporte sostenible con enfoque en peaton y bicitusuarios. * Poyección ciclovisual cortometrajes a los operadores y usuarios del STTM</p>
	Arrendar los diferentes Locales comerciales y espacios publicitarios dentro del STTM	1	33%	<p>Dirección de Planeación</p> <p>*reuniones ejecutivas con la Electricidad de Santander – Grupo EPM, Café la Corcova, así mismo a través de tele mercado con empresas comerciales aliadas que puedan estar interesadas en este proceso. * se ha venido realizando acercamientos con diferentes entidades privadas y públicas con la finalidad de generar ingresos adicionales para la entidad o alianzas estratégicas como liga de atletismo, Inderbu, Happy land, ESSA Grupo EPM, almacenes EXITO, Oficina de la bicicleta, Centro comercial Cacique, Maria Magreth Spa entre otras</p>

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	33%	Asesor Oficina de Control Interno	Se realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo al cronograma adjunto.
	Evaluación a las acciones plasmadas en la Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la normatividad vigente	1	33%		Se realizó seguimiento a la Matriz de Riesgos de Corrupción según el cronograma adjunto.


SALVADOR RÍOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


ANTONIO JOSÉ GRANADOS PARRA
 GERENTE

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 15 de mayo de 2018

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

PRIMER 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 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	33%	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	Se envía de manera diaria a cada dependencia las PQRSDF de su competencia. Todas las dependencias cuentan con personal asignado para la atención de las PQRSDF en coordinación con el Profesional Universitario I Quejas y Reclamos. La dependencia con mayor registro de PQRSDF es la Dirección Técnica de Operaciones seguida de la Dirección Técnica de Planeación. En la actualidad el Director Técnico de Operaciones se encuentra con asignación de funciones de Director Técnico de Planeación por lo tanto conoce de manera prioritaria los inconvenientes que se presentan en el desarrollo de la operación. Así mismo, se encuentra publicado en nuestra página web el informe consolidado de las PQRSDF registradas en el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2018.
	Elaboración e Implementación del Protocolo de Atención al Usuario	0	0%	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	En el mes Julio de la presente anualidad se tiene programado realizar reuniones con las diferentes dependencias para iniciar la elaboración del respectivo protocolo.

<p>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>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 Metrofina, así como en las chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad, y el área metropolitana.</p>	1	33%	Jefatura de Prensa y Comunicaciones.	<p>A propósito del subcomponente mencionado, señalamos que de manera permanente y regular, desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones, realizamos la actualización de la información que genera la entidad, en materia informativa, y de servicio con el área de Operaciones; al tiempo que destacamos los avances en las obras de los Portales del Sistema que están en proceso de pre-construcción y construcción.</p>
	<p>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.</p>	1	33%	Jefatura de Prensa y Comunicaciones.	<p>Siguiendo con los lineamientos señalados, resaltamos que desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones realizamos dicha actualización de forma permanente en las plataformas mencionadas, así como en los demás canales de difusión y divulgación, a fin de mantener informados a todos nuestros usuarios con respecto al servicio.</p>
	<p>Implementar un plan de capacitación para los funcionarios de planta y contratistas que prestan sus servicios en la oficina de Atención al Usuario.</p>	1	33%	P.U.I. Quejas y Reclamos / P.E Recursos Humanos y Físicos	<p>En el mes de Enero de 2018 se hizo cambio del Contratista de la Oficina de Atención al Usuario en aras de mejorar la atención y satisfacción de nuestros usuarios. Se realizó capacitación personalizada con la nueva contratista y se hizo reintroducción a la persona de TISA que nos acompaña en esta oficina.</p> <p>El funcionario encargado se encuentra en la elaboración final del Plan de capacitaciones habiendo incluido capacitación específica en atención al usuario de los funcionarios de ventanilla única, el contratista de atención al usuario y la PUI Quejas y Reclamos;</p> <p>Se realizará dos capacitaciones para los funcionarios y contratistas aquí referidos respecto a atención al usuario el 19 de junio y noviembre 14.</p>

Subcomponente 3 Talento Humano	Realizar Inducción y reintroducción al cliente Interno en temas relacionados con la Atención al usuario.	1	33%	P.U.I. Quejas y Reclamos / P.E Recursos Humanos y Fisicos	1) Al manual de Inducción y reintroducción se le agregará el acapite de atención al usuario. 2) El funcionario encargado y en ejercicio de las funciones propias del cargo viene dando cumplimiento a las normas contenidas en el manual de Inducción y reintroducción al personal, teniendo de presente los formatos de inducción y reintroducción al personal. 3) En el plan de capacitaciones y bienestar de la entidad el funcionario encargado ha incluido el acapite Inducción y reintroducción, el primero para los funcionarios que ingresen o se incuyan en la planta de personal, dejando la salvedad que en la vigencia del año 2018 solo ha habido dos ingresos habiendo sido programados vía correo electrónico e iniciados en los mismos términos constancia de ello se adjunta programación física; y el acapite reintroducción será incluido con dos jornadas de reintroducción anuales para cada vigencia.
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Diseño y aplicación de una herramienta para la recopilación de la información sobre la satisfacción del usuario. Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios del SITM y derivadas de la Operación.	0 1	0% 33%	Profesional Universitario I Mercadeo Dirección de Operaciones


SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


ANTONIO JOSE GRANADOS PARRA
GERENTE

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2018

Fecha de Seguimiento: Con Corte al 30 de Abril de 2018

PRIMER 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 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	33%	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	En la página web de la entidad se encuentra publicado el informe de PQRSDF del periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2018


SALVADOR RIOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


ANTONIO JOSE GRANADOS PARRA
 GERENTE