

Entidad: Metrolínea S.A.  
Vigencia: 2021

Fecha de Publicación: Septiembre 10 de 2021

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Corte 31 de Agosto de 2021

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						% AVANCE	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO							
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (Vigencia año 2021)							
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final		
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Publicación en la pagina web y en Neogestión del Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado de la vigencia, para conocimiento de la ciudadanía e interesados externos, y de los funcionarios y contratistas de la entidad.	Publicación en la página web y en Neogestión del Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado de la vigencia.	Dirección de Planeación con el apoyo del P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	29/01/2021	29/01/2021	66%	El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2021 fue publicado y divulgado en la página web de Metrolínea. En el software Neogestión se publicará en el momento que sea habilitado el módulo de Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos. <b>SOPORTE:</b> - Publicación Mapa de Riesgos y Plan Anticorrupción - vigencia 2021 en la página web de Metrolínea ( <a href="https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano">https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano</a> ).
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1 Monitorear y evaluar permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.	Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia periódicamente monitoreado y revisado.	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	1/02/2021	31/12/2021	66%	Los Directivos de las Areas realizaron el respectivo seguimiento a la gestion del riesgo correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2021.
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles.	Registros de Seguimiento cuatrimestrales	Jefe Oficina de Control Interno	30/01/2021	31/12/2021	66%	Se realizo seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupcion de acuerdo al cronograma establecido para tal fin. <b>SOPORTE:</b> Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupcion publicados en la Pagina Web de Metrolínea S.A.

  
EMILCEN DELINA JALMES CABALLERO  
GERENTE

  
SALVADOR RIOS  
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2021

Fecha de Publicación: Septiembre 10 de 2021

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Corte 31 de Agosto de 2021

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								% AVANCE	OBSERVACIONES		
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS											
Componente 3. Rendición de cuentas (Vigencia año 2021)											
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha final			
				1	2	3					
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaboración del informe de gestión operativa, administrativa, financiera, de infraestructura, jurídica y de contratación de la entidad.	Informe de gestión trimestral.	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección de Planeación	X	X		1/04/2021	31/12/2021	66%	Se elaboró, contando como base con la información y reportes de avances suministrados por cada una de las áreas y funcionarios responsables, el informe de gestión consolidado para la vigencia del II trimestre del año 2021. El informe contiene 94 folios.  <b>SOPORTE:</b> - Copia del informe de gestión. - Correo remitido, al Secretario General del Concejo municipal, de la versión en medio magnético del informe de gestión primer trimestre del año 2020. - Oficio remitido del informe de gestión. - El informe de gestión se encuentra publicado, para su libre consulta, en la página web de la entidad ( <a href="https://metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informes-de-gestion-ano-2021">https://metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informes-de-gestion-ano-2021</a> ).
	1.2	Publicación Informe de Rendición de Cuentas Anual que debe presentarse a la Contraloría Municipal de Bucaramanga	Publicación Informe de rendición de cuentas anual	Dirección Administrativa P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X		1/01/2021	31/01/2021	66%	La información se carga en la Plataforma SIA MISIONAL de la Contraloría Mpal conforme las áreas entregan la información.
	1.3	Publicación de ejecución Presupuestal	Ejecución Presupuestal	Dirección Administrativa P.E. Presupuesto	X	X		1/02/2021	31/12/2021	66%	Se evidencia en la página Web de Metrolínea S.A. LA Publicación de la Ejecución Presupuestal del Primer Trimestre de la vigencia 2021  <b>SOPORTE:</b> <a href="https://metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ejecucion-presupuestal-anual-2021">https://metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ejecucion-presupuestal-anual-2021</a> Archivo en excel de la Ejecución presupuestal
	1.4	Publicación de los estados financieros	Estados Financieros	Dirección Administrativa/P.E. Área Contabilidad	X	X		1/02/2021	31/12/2021	66%	Se evidencia la Publicación de los Estados Financieros del Primer Semestre de la vigencia 2021 en la página Web de Metrolínea S.A.  <b>SOPORTE:</b> <a href="https://metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/estados-financieros">https://metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/estados-financieros</a> Archivo en Exce de los Estados Financieros
	1.5	Elaborar y publicar los informes de Ley que están a cargo de la Oficina de Control Interno	Informes a cargo de la Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	X	X		3/01/2021	31/12/2021	66%	Revisada la Página Web de Metrolínea S.A. se observa que se da cumplimiento a la publicación de los informes de Ley por parte de la Oficina de Control Interno.
	2.1	Socialización de la operación del SITM	Impactar con las actividades de socialización a toda la población de los ajustes operacionales que se deban afectar durante el transcurso de la vigencia.	Área de Prensa y Comunicaciones	X	X		1/02/2021	31/12/2021	66%	En trabajo conjunto entre el Área de Mercadeo y Comercialización, Prensa y Comunicaciones, y el Área Ambiental se han realizado alianzas que permiten tener presencia de marca de la entidad, con el propósito de generar un impacto social a la comunidad. Se han establecido alianzas con la Alcaldía de Bucaramanga, Alcaldía de Piedecuesta, Centro Comercial La Florida, la Empresa de Aseo de Bucaramanga, y la Asociación de Industriales y Comerciantes, ANDI; que han permitido participar en diferentes actividades. Evidencias: Se adjuntan piezas comunicativas, pantallazos de las redes sociales, fotografías y enlaces de video.

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								% AVANCE	OBSERVACIONES		
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS											
Componente 3. Rendición de cuentas (Vigencia año 2021)											
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha final			
				1	2	3					
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2	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.	Información actualizada en la página Institucional	Área de Prensa y Comunicaciones/ P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X		1/02/2021	31/12/2021	66%	El Área de Prensa y Comunicaciones, en conjunto con el Área TIC, mantienen actualizada la información en la página web de acuerdo con noticias que se generen desde el Ente Gestor. Evidencias: Pantallazos de las redes sociales y página web.
	2.3	Campaña de socialización, cultura ciudadana y posicionamiento de la imagen del SITM.	Campaña de Cultura Ciudadana	Área de Prensa y Comunicaciones	X	X		1/02/2021	31/12/2021	66%	En trabajo conjunto entre el Área de Mercadeo y Comercialización, Prensa y Comunicaciones, y el Área Ambiental se han realizado alianzas que permiten tener presencia de marca de la entidad, con el propósito de generar un impacto social a la comunidad. Se han establecido alianzas con la Alcaldía de Bucaramanga, Alcaldía de Piedecuesta, Centro Comercial La Florida, la Empresa de Aseo de Bucaramanga, y la Asociación de Industriales y Comerciantes, ANDI; que han permitido participar en diferentes actividades. Evidencias: Se adjuntan piezas comunicativas, pantallazos de las redes sociales, fotografías y enlaces de video.
	2.4	Realizar Presencia de Marca mediante alianzas realizadas con entidades públicas y privadas.	Participar en eventos o actividades representativos de la región en donde se genere recordación y posicionamiento de la marca	Área de Prensa y Comunicaciones	X	X		1/02/2021	31/12/2021	66%	En trabajo conjunto entre el Área de Mercadeo y Comercialización, Prensa y Comunicaciones, y el Área Ambiental se han realizado alianzas que permiten tener presencia de marca de la entidad, con el propósito de generar un impacto social a la comunidad. Se han establecido alianzas con la Alcaldía de Bucaramanga, Alcaldía de Piedecuesta, Centro Comercial La Florida, la Empresa de Aseo de Bucaramanga, y la Asociación de Industriales y Comerciantes, ANDI; que han permitido participar en diferentes actividades. *Acuerdo de explotación colateral No.004 de 2021 con la comercializadora EFECTIMEDIOS. *Acuerdo de explotación colateral No.003 de 2021 con la comercializadora ICO MEDIOS. *Alianza estratégica comercial N.001 con centro comercial la Florida. **se le da continuidad estrategia con las empresas fresca leche, genoma, conectarte las cuales provienen de alianzas comerciales. Se anexa informe.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Utilizar medios de divulgación masiva para fomentar la participación ciudadana	Registro de utilización del medio masivo	Área de Prensa y Comunicaciones	X	X		1/02/2021	31/12/2021	66%	Desde el Área de Prensa y Comunicaciones se ha fomentado la participación ciudadana a través de las redes sociales de Metrolínea S.A. y con publicaciones en medios de comunicación, con el propósito de que los ciudadanos sientan la entidad más cercana y poder responder a sus inquietudes y necesidades. Estos espacios de participación se han dado con información oportuna, sobre todo, en cuanto a medidas de prevención del Covid-19 y aplicación de estrategia PRASS, participación en actividades como 'Recicladores' desarrollada en conjunto con la Empresa de Aseo de Bucamanga y otras entidades; y la invitación a participar en el concurso de la zona de juegos BOX 360 del Centro Comercial La Florida. Evidencias: Se adjuntan piezas comunicativas, audios, enlaces de videos y fotografías de las actividades
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación de las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente	Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina de Control Interno	X	X		3/01/2021	31/12/2021	66%	Dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Se hizo seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo al cronograma elaborado. <b>SOPORTE:</b> - Publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - vigencia 2021 en la página web de Metrolínea S.A. ( <a href="https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano">https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano</a> ).
	4.2	Evaluación de las acciones plasmadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la normatividad vigente	Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Jefe Oficina de Control Interno	X	X		3/01/2021	31/12/2021	66%	Dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Se hizo seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo al cronograma elaborado. <b>SOPORTE:</b> - Publicación Mapa de Riesgos - vigencia 2021 en la página web de Metrolínea S.A. ( <a href="https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano">https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano</a> ).

  
EMILCEN DELINA JAIMES CABALERO  
GERENTE

  
SALVADOR RIOS  
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: Metrolínea S.A.  
Vigencia: 2021  
Fecha de Publicación: Septiembre 10 de 2021

**SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Fecha de Seguimiento: Corte 31 de Agosto de 2021

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							% AVANCE	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2021)								
Subcomponente/proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Cuatrimestre 1 2 3	Fecha inicio	Fecha final		
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Elaboración y publicación en la página web la base de datos de los documentos personales extravíos por los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea.	Base de datos	Secretaría General / P.U.I. Servicio al Ciudadano P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	X X	1/02/2021	31/12/2021	66%	Se elabora base de datos y se encuentra publicada en la página web de la entidad, en el siguiente enlace : <a href="https://metrolinea.gov.co/v3.0/eleccion-al-usuario/ceduats-encontradas-en-el-sistema-integrado-de-transporte-masivo">https://metrolinea.gov.co/v3.0/eleccion-al-usuario/ceduats-encontradas-en-el-sistema-integrado-de-transporte-masivo</a>
	2.2 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.	Información actualizada en la página web de Metrolínea	Área de Prensa y Comunicaciones/ P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	X X	1/02/2021	31/12/2021	66%	Desde el Área de Prensa y Comunicaciones, con el apoyo de personal de socialización, se entrega información a los usuarios sobre los ajustes en la operación del Sistema Metrolínea. Asimismo, a través de las redes sociales y página web de la entidad también se entrega información sobre ajustes operativos para que la comunidad tenga acceso a estos datos. Con respecto a los puntos de recarga, a través de las redes sociales se informa sobre la apertura de nuevos puntos, para que la comunidad los conozca y acceda a ellos. Evidencias: Fotografías de socialización y pantallazos de las redes sociales.
	2.3 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 los chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad y el área metropolitana.	Información actualizada en redes sociales y página web.	Área de Prensa y Comunicaciones	X X	1/02/2021	31/12/2021	66%	Desde el Área de Prensa y Comunicaciones, con el apoyo de personal de socialización, se entrega información a los usuarios sobre los ajustes en la operación del Sistema Metrolínea. Asimismo, a través de las redes sociales y página web de la entidad también se entrega información sobre ajustes operativos para que la comunidad tenga acceso a estos datos. Evidencias: Fotografías de socialización y pantallazos de las redes sociales.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Seguimiento a la implementación de la nueva estructura administrativa	Informes de seguimiento y avance ante Comité Institucional de Gestión y Desempeño	P.U.I. Talento Humano	X X	1/02/2021	31/12/2021	66%	Se implemento la nueva estructura administrativa, se continua con la actualización de guías, manuales, procedimiento y formatos
	3.2 Actualización documental de acuerdo a la nueva estructura administrativa	Formatos actualizados	Dirección de Planeación P.U.I. Sistemas de Gestión	X X	1/02/2021	31/12/2021	66%	Se continua el proceso de actualización de las TRD en conjunto con la actualización, modificación, y/o inactivación de los documentos (guías, manuales, procedimientos, formatos). Documentos que se pueden encontrar en el software das Negociación, los cuales están dispuestos para consulta y uso de cada funcionario según aplique.
Subcomponente 4 Normatividad y Procedimental	4.1 Elaboración y publicación en la página web del informe bimensual de las PQRSDF recibidas y tramitadas.	Informe bimensual de las PQRSDF recibidas y tramitadas	Secretaría General / P.U.I. Servicio al Ciudadano	X X	1/02/2021	31/12/2021	66%	Se elaboraron informes de PQRSDF del primer semestre y se encuentran publicados en la página web de la entidad. En el siguiente link: <a href="http://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informe-de-peticiones-quejas-recursos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-la">http://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informe-de-peticiones-quejas-recursos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-la</a> Se anexas tres archivos en PDF de cada bimestre.
	4.2 Elaboración y publicación del informe bimensual de las PQRSDF remitidas por competencia a los Concesionarios de Operación y al Concesionario de Control y Recaudo	Informe bimensual de las PQRSDF remitidas por competencia a los Concesionarios de Operación y al Concesionario de Control y Recaudo	Secretaría General / P.U.I. Servicio al Ciudadano con apoyo de la persona designada por el Director Operativo para la atención de PQRSDF en esa dependencia	X X	1/02/2021	31/12/2021	66%	En el informe bimensual elaborado sobre las PQRSDF recibidas y tramitadas se encuentra el ítem de las PQRSDF remitidas por competencia a los concesionarios de operación METROCINCO PLUS S.A. y MOVILIZAMOS S.A., como también las remitidas al concesionario de control y recaudo Transporte Inteligente Tisa S.A.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Aplicación de un modelo de encuesta enfocada a la satisfacción del usuario frente a la presentación del servicio del SITM la cual debe ser publicada en la página del Sistema	Realizar encuesta	P.U.I. Gestión Comercial y Mercado	X X	1/02/2021	31/12/2021	66%	La encuesta fue enviada y publicada en la página web de la entidad se relaciona enlace de la publicación. <a href="https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/encuestas-de-satisfaccion">https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/encuestas-de-satisfaccion</a>

  
ENILCEN DELINA JAMES CABALLERO  
GERENTE

  
SALVADOR RIOS  
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: Metrolinea S.A.

Vigencia: 2021

Fecha de Publicación: Septiembre 10 de 2021

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Corte 31 de Agosto de 2021

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									% AVANCE	OBSERVACIONES	
DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN											
Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información (Vigencia año 2021)											
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha final		
					1	2	3				
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Actualización de la Información Institucional en la pagina web	Pagina actualizada sobre los temas mínimos institucionales y sobre procesos contractuales de la entidad	Información institucional actualizada al 100%	P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	X	X		1/02/2021	31/12/2021	66%	La informacion se ha cargado conforme las areas la aportado: <a href="https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/mision-vision#close">https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/mision-vision#close</a> .
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Respuesta a las solicitudes de información de la comunidad en los términos de ley	Atender en los términos de ley la totalidad de las solicitudes de información presentadas por la comunidad	No. de respuestas a las solicitudes de información tramitadas en los términos de ley / No. de solicitudes de información presentadas a la entidad	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	X	X		1/02/2021	31/12/2021	66%	En el informe bimensual elaborado sobre las PQRSD recibidas y tramitadas se encuentra el item de las solicitudes de información atendidas dentro de los términos de ley.
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Realizar inducción y reinducción al cliente interno con temas relacionados con la Cultura del servicio, gestión del cambio, ética y valores del servidor publico	Una reinducción en la vigencia 2021	No. de reinducciones realizadas	P.U.I. Talento Humano	X	X		1/02/2021	31/12/2021	66%	Se recibieron capacitaciones en temas relacionados con Servicio al Cliente y Normatividad y procedimiento para la atención de PQRSD
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Incluir en la rendición de cuentas nuevas alternativas de comunicación de la información para la población discapacitada	Emplear, en la totalidad de las rendiciones de cuentas ejecutadas por la entidad, medios y mecanismos que faciliten la presentación y divulgación eficaz de toda la información a la población en situación de discapacidad.	No. de rendiciones de cuentas ejecutadas empleando medios de comunicación que permitan la interacción con ciudadanos discapacitados / No. de rendiciones de cuentas realizadas en la vigencia	Área de Prensa y Comunicaciones				1/12/2021	31/12/2021	0%	De acuerdo con la legislación, la rendición de cuenta del año 2021 se hará a finalizar la presente vigencia.
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Elaboración y publicación del informe bimensual de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública recibidas y tramitadas	Informe	No. de Informes Programados /No. de Informes elaborados y publicados	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	X	X		1/02/2021	31/12/2021	66%	En el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de Agosto de 2021, la entidad no recibió solicitudes de acceso a la información pública.



EMILCEN DELINA JAMES CABALLERO  
GERENTE



SALVADOR RIOS  
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO