

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: 14 de Septiembre de 2018

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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 4 Monitoreo y revisión	Monitoreo y evaluación permanente de la gestión del riesgo y de la efectividad de los controles establecidos	3	66%	Líderes de los procesos	Los responsables de cada área realizaron seguimientos internos para el cumplimiento de las actividades propuestas
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles	3	66%	Asesor Oficina de Control Interno	Se realizó el segundo seguimiento con corte a 30 de agosto de la presente vigencia en el cual se evidencio la aplicación de los controles establecidos con sus respectivos soportes


SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


LAURA ISABEL RODRIGUEZ CARBOZO
GERENTE

Entidad: METROLÍNEA S.A.

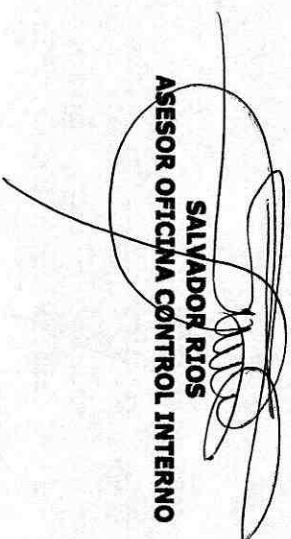
Vigencia: 2018

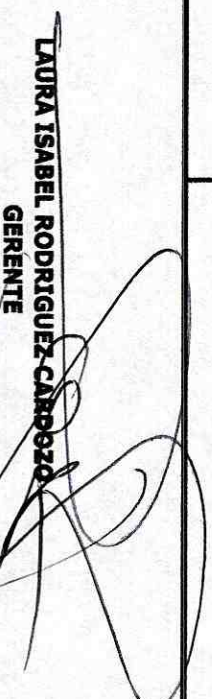
Fecha de Publicación: 14 de Septiembre de 2018

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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	No se realizó ninguna actividad al respecto


SALVADOR RIOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


LAURA ISABEL RODRIGUEZ-CARDOZO
 GERENTE

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 14 de Septiembre de 2018

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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)					
Subcomponente 1 Información de Calidad y en lenguaje comprensible	Consolidación de proyectos del SITM incluidos en el Plan de Desarrollo del Municipio de Bucaramanga.	1	60%	Director Técnico de Planeación	Se está a la espera de lineamientos desde el punto de vista financiero por parte de la Alcaldía para poder presentar el proyecto de mantenimiento de malla vial en rutas alimentadoras
	Envío de la información requerida para el informe de rendición de cuentas electrónica a la Contraloría de Bucaramanga.	1	66%	Asesor Oficina de Control Interno	Se dió estricto cumplimiento al envío de la información física y en la plataforma SIA Misional de la Contraloría Municipal de Bucaramanga
	Publicación en la página Web los Planes de Mejoramiento y seguimiento de Auditorías realizadas por los Entes de Control y Auditorías Internas.	1	66%	Asesor Oficina de Control Interno	Se realizaron seguimientos a las Auditorías realizadas por la Contraloría Municipal de Bucaramanga
	Elaborar y publicar los Informes de Ley que están a cargo de las Oficinas de Control Interno.	1	66%	Asesor Oficina de Control Interno	Se dió cumplimiento a la elaboración y publicación de los Informes de Ley a cargo de la Oficina de Control Interno
	Verificación del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 en sus Art 73 - 74 - 76 - y 78.	1	66%	Asesor Oficina de Control Interno	Se realizó el segundo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno al Plan Anticorrupción y el Mapa de Riesgos
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Publicación de la ejecución presupuestal.	1	60%	Director Financiero	Ya se publicó la ejecución presupuestal en la página de Metrolínea del periodo comprendido entre abril y junio de 2018
	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.	1	66%	Director Técnico de Planeación /Prensa y Comunicaciones.	De manera permanente y regular, desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones, se realiza la actualización de la información que genera la entidad, en materia informativa y de servicio con el Área de Operaciones.

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 14 de Septiembre de 2018

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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)					
	Ajuste, publicación y socialización del manual del usuario.	1	60%	Director Técnico de Planeación	Se encuentra en revisión por parte de la comunidad interna para poder realizar ajustes una vez revisado y ajustado por parte del METRO de Medellín
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Promover la cultura ciudadana en el SITM -Metro Cultura	1	66%	Planeación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recorrido Pedagógico en las tres estaciones de Provenza, terminando en Metrolibro con 40 niños del colegio Newport School acompañados de sus profesores en donde se les socializó los beneficios, usos, cuidados del Sistema y tipos de cultura ciudadana 2. Cursos en Cultura Vial de la mano con el SENVA en donde capacitó a 25 operadores de Metrocinco y movilizamos en las instalaciones de Metrolínea. 3. "TRIBUNA METROLÍNEA" has parte del mundial con Metrolínea y parques recrear, vivo como en tu hogar Transmitido en pantalla gigante; 22 partidos de la copa del mundo 2018. Así mismo, en los intermedios se realizara una activación de cultura ciudadana y comportamiento dentro del sistema, con la proyección de videos e imágenes proyectadas en pantalla gigante, antes, durante y después de cada partido.

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: 14 de Septiembre de 2018

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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)					
	Ejecutar Campaña Cliente Frecuente	1	33%		No se realizó ninguna actividad al respecto
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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	66%	Dirección de Planeación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metrolínea se vincula apoyando la carrera "The Army Color Run UNIDOS POR NUESTROS HEROES" una carrera que pinta con colores la felicidad la unión y la diversión por lo tanto Metrolínea brinda un espacio dentro de las estaciones del sistema promoviendo a los usuarios invitando a participar y tener un día en familia lleno de felicidad. 2. "TRIBUNA METROLÍNEA" has parte del mundial con Metrolínea y parques recrear, viveo como en tu hogar Transmitido en pantalla gigante; 22 partidos de la copa del mundo 2018. 3. En el mes de agosto se conmemora el día del adulto mayor Metrolínea ha tenido la iniciativa de liderar el Festival del Adulto Mayor mediante cuatro (4) jornadas los días 3, 10, 17 y 31 de agosto de 2018 en la Estación de Provenza Occidental. 4. Evento el centro con las salas abiertas guion circuito de arte de Bucaramanga el cual se llevará a cabo el 6,7 y 8 de septiembre el cual comprende un recorrido por 12 salas de exposición. Por otra parte se pretende realizar presencia de marca en diferentes actividades como FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINE, Centro comercial de la Cuesta exponiendo maqueta de obra del portal de Pleducuesta.

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 14 de Septiembre de 2018

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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)					
		1	66%		<ol style="list-style-type: none"> 1. Recorrido Pedagógico en las tres estaciones de Provenza, terminando en Metrolibro con 40 niños del colegio Newport School acompañados de sus profesores en donde se les socializó los beneficios, usos, cuidados del Sistema y tipos de cultura ciudadana 2. "TRIBUNA METROLÍNEA" has parte del mundial con Metrolínea y parques recrear, vívelo como en tu hogar Transmitido en pantalla gigante; 22 partidos de la copa del mundo 2018. Así mismo, en los intermedios se realizara una activación de cultura ciudadana y comportamiento dentro del sistema, con la proyección de videos e imágenes proyectadas en pantalla gigante, antes, durante y después de cada partido. 3. En el mes de agosto se conmemora el día del adulto mayor Metrolínea ha tenido la iniciativa de liderar el Festival del Adulto Mayor mediante cuatro (4) jornadas los días 3, 10,17 y 31 de agosto de 2018 en la Estación de Provenza Occidental.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Socialización de la operación del STTM	1	66%		<ol style="list-style-type: none"> 1. Recorrido Pedagógico en las tres estaciones de Provenza, terminando en Metrolibro con 40 niños del colegio Newport School acompañados de sus profesores en donde se les socializó los beneficios, usos, cuidados del Sistema y tipos de cultura ciudadana 2. "TRIBUNA METROLÍNEA" has parte del mundial con Metrolínea y parques recrear, vívelo como en tu hogar Transmitido en pantalla gigante; 22 partidos de la copa del mundo 2018. Así mismo, en los intermedios se realizara una activación de cultura ciudadana y comportamiento dentro del sistema, con la proyección de videos e imágenes proyectadas en pantalla gigante, antes, durante y después de cada partido. 3. En el mes de agosto se conmemora el día del adulto mayor Metrolínea ha tenido la iniciativa de liderar el Festival del Adulto Mayor mediante cuatro (4) jornadas los días 3, 10,17 y 31 de agosto de 2018 en la Estación de Provenza Occidental.
	Capacitación conductores y taquilleros (a) del STTM	1	66%		<p>Metrólínea llevó acabo cursos en Cultura Vial de la mano con el SENVA en donde capacito a 25 operadores de Metrocinco y movilizamos en las instalaciones de Metrolínea.</p>

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 14 de Septiembre de 2018

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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)					
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Arrendar los diferentes Locales comerciales y espacios publicitarios dentro del SITM	1	66%	Dirección de Planeación	En busca de generar Ingresos adicionales para la entidad Metrolínea se contacta con la empresa Ad Experiences de la ciudad de Bogotá en donde se pretende explotar publicidad exterior en buses buses padrones. Por lo tanto AD-EXPERIENCES nos envía propuesta con radicado 2655 donde nos plantean un 50% de Ingresos para Metrolínea en la venta Neta. Cabe resaltar que estos espacios no se encuentran concesionados a Efectimédicos.
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	66%	Asesor Oficina de Control Interno	Se retomó propuesta de arriendo de espacio para el montaje de una burbuja o isla en la estación de provenza occidental de 2,5 metros de largo por 2 metros de alto para cafetería
	Evaluación a las acciones plasmadas en la Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la normatividad vigente	1	66%		Se realizó el segundo seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo al cronograma establecido
		1	66%		Se realizó el segundo seguimiento al Mapa de Riesgos de acuerdo al cronograma establecido


SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


LAURA ISABEL RODRIGUEZ CARBOZO
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: 14 de Septiembre de 2018

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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	66%	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	Por correo electrónico se hizo entrega del Informe trimestral (Abril 01 a Junio 30) relacionado con las PQRSDF. Se realizó reunión con el personal designado de Dirección Técnica de Planeación y la Dirección Técnica de Operaciones para seguimiento y control en la atención de las PQRSDF remitidas a los concesionarios METROCINCO PLUS Y MOVILIZAMOS S.A. Se solicitó informe de la atención de PQRSDF por parte del Concesionario de Control y Recaudo.
	Elaboración e Implementación del Protocolo de Atención al Usuario	0	60%	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	El 27 de Agosto de 2018 e realizó mesa de trabajo con el personal designado de la Dirección Técnica de Planeación y la Dirección Técnica de Operaciones para la socialización del Manual Básico de Atención de Metrolínea. Se programó reunión para el día 17 de Septiembre para presentar observaciones y posibles ajustes.

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2018

Fecha de Publicación: 14 de Septiembre de 2018

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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.	1	66%	Jefatura de Prensa y Comunicaciones.	Haciendo un corte de cuentas sobre esta actividad, a la fecha reseñamos que regularmente la Oficina de Prensa y Comunicaciones, difunde información de servicio relacionada con el comportamiento de la operación; así como de actividades desarrolladas en temas de Cultura Ciudadana, y de avance de obra en los tres Portales del SITM.
	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	66%	Jefatura de Prensa y Comunicaciones.	Teniendo presente las principales tareas y actividades que se generan desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones de Metrolinea, resaltamos los labores de divulgación sobre la red de puntos externos de recarga de tarjetas, a través de piezas comunicativas como afiches que se instalaron en diversos lugares del Sistema; además de la publicación de post publicitarios con este tipo de información en redes sociales del SITM, y en la página institucional.

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: 14 de Septiembre de 2018

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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 3 Talento Humano	Implementar un plan de capacitación para los funcionarios de planta y contratistas que prestan sus servicios en la oficina de Atención al Usuario.	1	60%	P.U.I. Quejas y Reclamos / P.E Recursos Humanos y Físicos	A partir del 01 de Agosto de 2018 se asignó la atención en la Oficina de Atención al usuario a la señora ESTHER CAICEDO GUERRERO a quien se le indicó el manejo y registro de las PQRSD en el Sistema de Atención al Usuario y el manejo del CHAT en línea de la entidad.
	Realizar inducción y reinducción al cliente Interno en temas relacionados con la Atención al usuario.	1	60%	P.U.I. Quejas y Reclamos / P.E Recursos Humanos y Físicos	Se coordina con el personal designado de la Dirección Técnica de Operaciones y la Dirección Técnica de Planeación el trámite de las diferentes PQRSDF radicadas y de competencia de cada dependencia. A partir del 01 de Agosto de 2018 se asignó la atención en la Oficina de Atención al usuario a la señora ESTHER CAICEDO GUERRERO a quien se le indicó el manejo y registro de las PQRSD en el Sistema de Atención al Usuario y el manejo del CHAT en línea de la entidad. Se coordina con el personal designado de la Dirección Técnica de Operaciones y la Dirección Técnica de Planeación el trámite de las diferentes PQRSDF radicadas y de competencia de cada dependencia.

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

40-117 2.1.F1

Entidad: METROLÍNEA S.A.

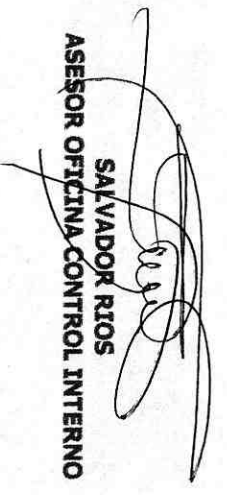
Vigencia: 2018

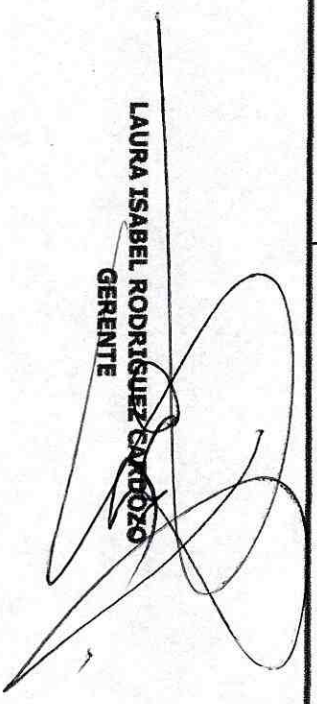
Fecha de Publicación: 14 de Septiembre de 2018

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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)					
	Diseño y aplicación de una herramienta para la recopilación de la información sobre la satisfacción del usuario.	0	0%	Profesional Universitario 1 Mercado	No se realizó ninguna actividad al respecto
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios del SITM y derivadas de la Operación.	1	33%	Dirección de Operaciones	Realizado el seguimiento se evidencia que la oficina de operaciones le dio respuesta oportuna a las peticiones interpuestas por la comunidad, muestra de esto se adjuntan oficios.


SALVADOR RIOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


LAURA ISABEL RODRIGUEZ SANDOZ
 GERENTE

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

40-117.2.1.F1

Entidad: METROLÍNEA S.A.

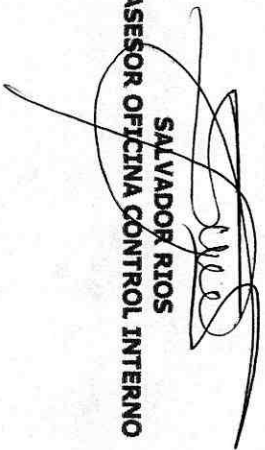
Vigencia: 2018

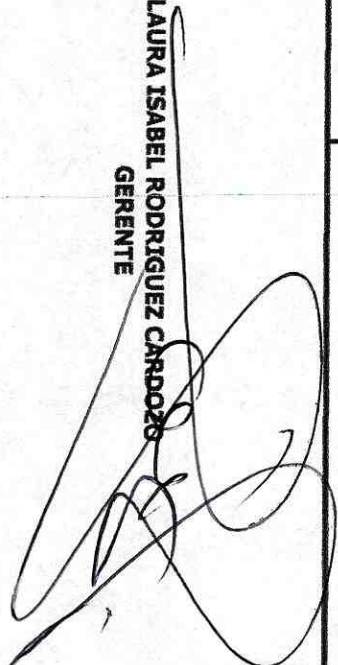
Fecha de Publicación: 14 de Septiembre de 2018

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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 PQRSDE recibidas y su respectivo trámite	1	60%	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	Se elabora Informe trimestral (Abril 01 a Junio 30)


SALVADOR RIOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


LAURA ISABEL RODRIGUEZ CARDOZO
 GERENTE