

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 13 de Septiembre de 2019

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Agosto de 2019

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<b>METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (Vigencia año 2019)					
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	Monitoreo y evaluación permanente de la gestión del riesgo y de la efectividad de los controles establecidos	1	66%	Líderes de los procesos	Los directivos de las áreas realizaron el respectivo seguimiento correspondiente al segundo cuatrimestre del año 2019
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles	1	66%	Asesor de Control Interno	Se realizó el segundo seguimiento teniendo en cuenta el cronograma elaborado para tal fin.

  
**SALVADOR RÍOS**  
**ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO**

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 13 de Septiembre de 2019

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Agosto de 2019

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<b>METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> Componente 2: Racionalización de Trámites (Vigencia año 2019)					
Trámite de personalización de la tarjeta Inteligente del SITM Metrolínea	Análisis del trámite que actualmente realiza el concesionario, para determinar acciones de mejora del mismo a través de dos campañas a realizar.	0	20%	Dirección de Planeación PUI Mercado Oficina de Prensa y Comunicaciones, Dirección de Operaciones PUI Ing. Centro de Control Secretaría General PUI Ing. Sistemas	Al respecto, señalamos que a instancias de la gerencia de la entidad, las Oficinas de Prensa y Comunicaciones y Mercado de Metrolínea, convocaron al Concesionario Tisa a fin de reunirse en la sala de juntas para revisar posibles estrategias que permitan realizar campañas de actualización, personalización y fidelización de los usuarios. Tal invitación fue formulada a través de un oficio fechado del día 31 de julio, para llevar a cabo dicha actividad el viernes 2 de agosto de la presente vigencia. En la actualidad estamos a la espera de conocer la respuesta que entregue el Operador para saber las estrategias que se implementarán para adelantar estas campañas.

  
**SAVADOR RÍOS**  
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO



Entidad: Metrolinea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 13 de Septiembre de 2019

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Agosto de 2019

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<b>METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>Componente 3: Rendición de Cuentas (Vigencia año 2019)</b>					
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	Consolidación del informe de rendición de cuentas anual que debe presentarse a la Contraloría Municipal de Bucaramanga.	1	100%	Secretaría General PUI Ing. Sistemas	Se realizó el cargue de los documentos solicitados por la Contraloría Municipal de Bucaramanga con corte a Junio 30 de 2019.
	Consolidación del Informe de gestión operativa, de infraestructura, financiera, contractual, social y administrativa de Metrolinea. (Informe trimestral de gestión)	1	66%	Lideres de los procesos, Dirección de Planeación	Se elaboró, contando como base con la información y reportes de avances suministrados por cada una de las áreas responsables, del informe de gestión consolidado para la vigencia del II trimestre del año 2019. El informe contiene 53 folios
	Elaborar y publicar los Informes de ley que están a cargo de la Oficina de Control Interno	1	66%	Oficina de Control Interno	Se elaboraron y publicaron los Informes de ley correspondiente al segundo cuatrimestre del año 2019
	Publicación de la ejecución presupuestal	1	66%	Dirección Financiera	Se elaboro y publico la ejecución presupuestal correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2019
Publicación de los estados financieros		1	66%	Dirección Financiera	Se elaboraron y publicaron los estados financieros del segundo trimestre de la vigencia 2019



<p><b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>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 Metrofina.</p> <p>(Una (1) campaña de Cultura Ciudadana con dos componentes de activación y divulgación cada semestre, a realizar en puntos y zonas estratégicas del SITM.)</p>	1	66%	<p>Oficina de prensa y comunicaciones</p> <p>Dirección de Planeación</p> <p>Dirección de Operaciones</p>	<p>Durante este periodo, la entidad continuó con la ejecución del convenio de Cultura Ciudadana con el IMCT, denominado, "del mismo lado", en donde se fomentan los buenos hábitos y comportamientos en el SITM. En sintonía con estos propósitos, hicimos presencia en Ullibro 2019 de la UNAB, que se realizó en Neomundo para también socializar los beneficios de usar nuestro SITM de transporte.</p>
	<p>Ajuste, publicación y socialización del Manual del Usuario.</p>	1	66%	<p>Dirección de Operaciones</p> <p>Dirección de Planeación</p> <p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p>	<p>Siguiendo instrucciones de la Oficina de Prensa del Ministerio de Transporte, el área encargada de Metrofina trabaja en dichos ajustes para terminar el producto señalado, a fin de socializarlo con todos los grupos de interés de la entidad.</p>
	<p>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.</p> <p>(Se pretende participar en (5) eventos o actividades)</p>	1	66%	<p>Dirección de Planeación</p> <p>PUI Mercado</p> <p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p>	<p>1. Se llevó a cabo un acuerdo de voluntades con ULLIBRO 2019 para hacer presencia de marca, con el propósito de promover los beneficios del SITM, y dar a conocer los buenos hábitos y comportamientos en el Sistema, a través de campañas de Cultura Ciudadana.</p> <p>2. De igual manera, realizamos con la UIS un acuerdo de voluntades para participar con el posicionamiento de la marca Metrofina, en la temporada de Teatro que realizó esta alma máter en el auditorio Luis A. Calvo.</p>

	<p>Socialización de la operación del SITM.</p> <p>(Impactar con las actividades de socialización a la población, teniendo en cuenta que se planea la puesta en marcha de la operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo a fin de enseñar el uso, cuidado, bondades y amor por el SITM.)</p>	1	66%	<p>Dirección de Planeación</p> <p>PUI Mercado</p> <p>Dirección de Operaciones</p> <p>PUI Ing. Centro de Control</p> <p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p> <p>Dirección de Infraestructura</p>	<p>Siguiendo con las estrategias de socialización que adelanta el SITM para dar a conocer las novedades de Metrolinea, realizamos campañas de socialización con públicos de interés en las áreas donde se construyen los portales de Piedecuesta y Norte, como en los colegios donde fueron socializados los beneficios de contar con estos proyectos de infraestructura vial.</p>
<p><b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>Evaluación a las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos.</p> <p>(Seguimientos cuatrimestrales)</p>	1	66%	<p>Asesor Oficina de Control Interno</p>	<p>Se realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de acuerdo al cronograma elaborado</p>

**SALVADOR RIOS**  
**ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO**





Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 13 de Septiembre de 2019

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Agosto de 2019

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<b>METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2019)					
<b>Subcomponente 1</b> 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%	Oficina Jurídica/PUI Reclamos  Asesora Quejas y Reclamos	Se elaboró Informe trimestral del 01 de abril a 30 de junio de 2019, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	Elaboración e Implementación del Protocolo de Atención al Usuario  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 Metrolínea, así como en las chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad, y el área metropolitana.	0  1	66%	Oficina Jurídica/PUI Reclamos  Asesora Quejas y Reclamos  Oficina de Prensa y Comunicaciones.	De manera permanente, la Oficina de Prensa y Comunicaciones realiza publicaciones relacionadas con el comportamiento de la operación, así como de las eventualidades presentadas, a fin de mantener informados a los usuarios sobre el servicio.



	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%	Oficina de Prensa y Comunicaciones/P.U.I. Profesional de Sistemas y TIC	En coordinación con las áreas de Sistemas y Operaciones, la Oficina de Prensa y Comunicaciones trabaja en la labor de actualizar y mantener ajustados los cambios de la operación en la APP y en las redes sociales.
Subcomponente 3 Talento Humano	Capacitar a los funcionarios de planta y contratistas que tengan relación directa con los usuarios de la entidad.	1	33%	Secretaría Recursos Humanos y Físicos	No se entregaron evidencias de las actividades ejecutadas
	Realizar inducción y reinducción al cliente Interno en temas relacionados con la Cultura del Servicio.	1	33%	Secretaría Recursos Humanos y Físicos	No se entregaron evidencias de las actividades ejecutadas
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Aplicación de encuestas de satisfacción al usuario, frente a la prestación del servicio.	1	15%	Oficina de Prensa y Comunicaciones/Secretaría General, PUI Ing. Sistemas/ Dirección de Planeación, PUI Mercado	No se entregaron evidencias de las actividades ejecutadas
	Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos - PQR, presentadas por los usuarios del SITM y derivadas de la Operación.	1	66%	Dirección Operaciones/Oficina Jurídica, PUI Quejas y reclamos	Se elaboró informe trimestral del 01 de abril a 30 de junio de 2019, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.

  
**SALVADOR RIOS**  
**ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO**



Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 13 de Septiembre de 2019

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Agosto de 2019

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<b>METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información (Vigencia año 2019)					
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	Página actualizada sobre los temas mínimos institucionales y sobre procesos contractuales de la entidad.	1	66%	Líderes de procesos/PUI de los Ing. Sistemas	La actualización de la información de contratación esta actualizada en coordinación con el área jurídica, la página en WEB con respecto al tema de la ley de transparencia esta en un 61% de avance, a la espera que las áreas correspondientes envíen la información necesaria. Se adjunta evidencia del tema.
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	Informe Trimestral (Elaborar Informe de las solicitudes de información recibidas y su respectivo trámite)	1	66%	Oficina Jurídica/PUI Reclamos Asesora Quejas Y	En el periodo comprendido el 01 de abril al 30 de junio de la presente anualidad no se recibieron solicitudes de acceso a la información pública.

  
**SALVADOR RÍOS**  
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO