

Entidad: Metrolínea S.A.
Vigencia: 2017

Fecha de Publicación:

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de diciembre de 2017

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Monitoreo y evaluación permanente de la gestión del riesgo y de la efectividad de los controles establecidos	Mapa de riesgos de corrupción y periódicamente monitoreado y revisado	3	100%	Líderes de los procesos	Se dio cumplimiento a las actividades programadas por cada área con el objetivo de mitigar los riesgos
Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles	Informes de seguimientos	3	100%	Asesor de Control Interno	El cronograma de actividades se ha desarrollado dando cumplimiento a las fechas establecidas
Componente 2: Racionalización de Trámites					
No existe un control de las actividades de seguimiento a la supervisión de los contratos de concesión y recaudo en el área financiera. Actividades de seguimiento	Establecer las actividades de control y socializarlas.	3	60%	Financiera	Seguimiento al cumplimiento de las cláusulas por medio de los oficios y análisis de la información
Componente 3: Rendición de cuentas					
Publicación de la ejecución presupuestal.	Ejecución presupuestal.	4	100%	Director Financiero	Se elaboran 4 reportes al año (trimestral: octubre a diciembre, se encuentra en proceso de cierre y conciliación, es decir qu e a la fecha va al día con la elaboración y la publicación en la página web de la entidad. Se publicó la ejecución presupuestal a septiembre 2017

Consolidación del informe de rendición de cuentas que debe presentarse a la Alcaldía de Bucaramanga.	Informe de rendición de cuentas a la Alcaldía de Bucaramanga.	3	100%	Director Técnico de Planeación	Se presento el informe de rendición de cuentas con corte al tercer trimestre del año 2017.
Consolidación de la información requerida para el informe de rendición de cuentas electrónica a la Contraloría de Bucaramanga.	Informe de rendición de cuentas a la Contraloría de Bucaramanga.	3	100%	Control Interno	Se hace seguimiento al cumplimiento de las fechas estipuladas para la presentación de los informes a los diferentes entes de control.
Consolidación del informe de gestión operativa, de infraestructura, financiera, contractual, social y administrativa de Metrofina.	Informe trimestral de gestión.	4	100%	Director Técnico de Planeación	Se presento el informe de rendición de cuentas con corte al tercer trimestre del año 2017.
Consolidación del banco de proyectos del SITM.	Ficha de Estadística Básica de Inversión -EBI- de cada proyecto incluido en el banco de proyectos del SITM.	1	100%	Director Técnico de Planeación	El profesional especializado en proyectos asistió a la capacitación dada por la sec. De planeación municipal sobre la metodología para presentar estos proyectos
Publicación en la página Web de los Informes de Auditoría realizados por los Entes de Control y Auditorías Internas.	Informes de Auditoría realizados por los Entes de Control y Auditorías Internas.	3	100%	Asesor de Control Interno	Se realizo seguimiento a los planes de mejoramiento vigentes, los cuales fueron publicados en la pagina web de la entidad.
Elaborar y publicar los Informes de Ley que están a cargo de las Oficinas de Control Interno.	Informes a cargo de la Oficina de Control Interno.	3	100%	Asesor de Control Interno	Se han enviado y publicado los informes dando cumplimiento al cronograma aprobado por el Comité MECI-CALIDAD en la presente vigencia.
Verificación del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 en sus art 74 - 75 - 76 - 77 y 78.	Informe de Seguimiento.	3	100%	Asesor de Control Interno	Se le ha dado cumplimiento estricto a lo estipulado en la ley 1474 de 2011

<p>Campaña de socialización - Implementación de una estrategia y de campañas de cultura ciudadana, que promuevan el buen comportamiento, y fomenten el sentido de pertenencia, amor, cuidado y respeto hacia el STTM - Metrofínea.</p>	<p>Campañas de cultura ciudadana realizadas en puntos y zonas estratégicas del sistema.</p>	<p>3</p>	<p>100%</p>	<p>Director Técnico de Planeación / Prensa y Comunicaciones</p>	<p>Se han desarrollado campañas en materia de cultura ciudadana para el cuidado y conservación de los buses y de la infraestructura del sistema. Sanciones que incluye el Código Nacional de Policía para quienes infrinjan comportamientos en el STTM, Presentaciones artísticas y musicales a cargo de la Dirección Cultural de la UIS (presentación de la Tuna, grupos de teatro, danzas y recitales de piano) con el propósito de ofrecer ratos de bienestar y esparcimiento a nuestros usuarios. Jornada de embellecimiento y limpieza del sistema en asociación con la EMAB, para llamar la atención y consientización de los usuarios sobre el cuidado que deben tener con el STTM como bien público y de todos.</p>
<p>Publicación y socialización del manual del usuario.</p>	<p>Manual del usuario STTM Metrofínea.</p>	<p>2</p>	<p>100%</p>	<p>Director Técnico de Planeación</p>	<p>El manual del usuario se encuentra publicado en el software de Neogestion</p>
<p>Evaluación a las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente.</p>	<p>Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</p>	<p>3</p>	<p>100%</p>	<p>Asesor de Control Interno</p>	<p>Se dio cumplimiento al cronograma de seguimiento planeado como evidencia de estas actividades se adjuntan registros documentales.</p>
<p>Evaluación a las acciones plasmadas en la Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo con la normatividad vigente.</p>	<p>Informe de Seguimiento a la Matriz de Riesgos de Corrupción.</p>	<p>3</p>	<p>100%</p>	<p>Asesor de Control Interno</p>	<p>Se dio cumplimiento al cronograma de seguimiento planeado como evidencia de estas actividades se adjuntan registros documentales.</p>
<p>Componente 4: Servicio al Ciudadano</p>					
<p>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</p>	<p>Una (1) reunión trimestral</p>	<p>4</p>	<p>100%</p>	<p>Profesional Universitario I Quejas y Reclamos</p>	<p>Se elabora el Informe trimestral de la PQRSDF, se envían a través de correos electrónicos a los directores de las dependencias el Informe para su respectiva revisión y análisis. Teniendo en cuenta los cambios de Directivos de Dependencias de la entidad no fue posible realizar la mesa de trabajo.</p>
<p>Informar de manera oportuna las novedades de la Operación a los usuarios del STTM a través de las redes sociales vigentes</p>	<p>Información en redes sociales</p>	<p>3</p>	<p>100%</p>	<p>Dirección de Operaciones/Secretaría de Prensa</p>	<p>De manera permanente las redes sociales de la entidad sirven de canal de comunicación para dar a conocer las novedades de la operación. Por ello su actualización y monitoreo es frecuente.</p>

Actualizar de manera periódica la información de rutas y puntos de recarga vigente en las redes sociales institucionales y canales para tal fin dispuestos	Información en WEB y redes sociales	3	100%	Dirección de Operaciones/Secretaría de Prensa	Los diversos ajustes y eventualidades que suceden en el SITM, son informados en los diferentes canales de información, con el propósito de mantener informados a los usuarios y seguidores.
Implementar un plan de capacitación para los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios en la Oficina de Atención al Usuario	Personal Capacitado	3	100%	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	El día 01 de septiembre de 2017 se realizó reunión con personal de la Dirección Técnica de Operaciones, de la Oficina de Atención al Usuario y el Ingeniero de Sistemas de Metrolinea en cual se establecieron compromisos para la atención de las PQRSD por parte de los responsables de cada dependencia, entre ellos la actualización de la Información del SAU, la habilitación del SAU en cada equipo y la actualización del Manual del Usuario. Una vez culminadas estas actividades se procedera a la respectiva capacitación.
Actualizar y divulgar el procedimiento para la atención de las PQRSDF acorde a la normatividad vigente	Procedimiento Actualizado	2	100%	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	El día 01 de septiembre de 2017 se realizó reunión con personal de la Dirección Técnica de Operaciones, de la Oficina de Atención al Usuario y el Ingeniero de Sistemas de Metrolinea en cual se establecieron compromisos para la atención de las PQRSD por parte de los responsables de cada dependencia, entre ellos la actualización de la Información del SAU, la habilitación del SAU en cada equipo y la actualización del Manual del Usuario. Una vez culminadas estas actividades se procedera a la actualización del procedimiento
Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios del SITM y derivadas de la Operación.	Indicadores de cierre de PQR's por encima del 90% en 10 días hábiles	3	100%	Dirección de Operaciones	Son direccionadas a la persona encargada de PQRS en operaciones quien le da tramite en los terminos legales
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Elaborar Informe de las PQRSDF recibidas y su respectivo trámite.	Informe Trimestral	4	1000%	Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	El informe del tercer y cuarto trimestre se encuentra elaborado y publicado en la pagina web de la entidad

SALVADOR RIOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

ANTONIO JOSE GRANADOS PARRA
GERENTE