

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2019

PRIMER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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 2019)					
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Elaboración y aprobación de la Política de Administración de Riesgos.	1	100%	Elaboración: Líderes de los procesos, Dirección de Planeación/Aprobación: Comité Institucional.	Elaboración y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia del año 2019. Soporte: Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado para la vigencia del año 2019.
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	Elaboración y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia del año 2019. Soporte: Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado para la vigencia del año 2019.
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción en la página web de la entidad.	1	100%	Secretaría General	Elaboración, aprobación, y publicación en la página web de Metrolínea, del Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia del año 2019. Soporte: Captura de pantalla en la que se evidencia la publicación, en la página web de Metrolínea, del Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia del 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	33%	Líderes de los procesos	Los directivos de las áreas realizaron el respectivo seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre del año 2019
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles	1	33%	Asesor de Control Interno	Se realizó el seguimiento teniendo en cuenta el cronograma elaborado para tal fin


SALVADOR RIOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE ENCARGADA

Entidad: Metrolínea S.A.

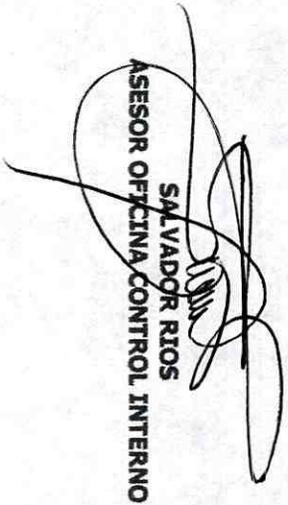
Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2019

PRIMER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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 2019)					
Trámite de personalización de la tarjeta inteligente del STTM Metrolínea	Análisis del tramite que actualmente realiza el concesionario, para determinar acciones de mejora del mismo a través de dos campañas a realizar.	0	0%	Dirección de Planeación PUI Mercado Oficina de Prensa y Comunicaciones, Dirección de Operaciones PUI Ing. Centro de Control Secretaría General PUI Ing. Sistemas	No se realizó ninguna actividad


SALVADOR RIOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


EMILCEN DELINA JAINES CABALLERO
 GERENTE ENCARGADA

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2019

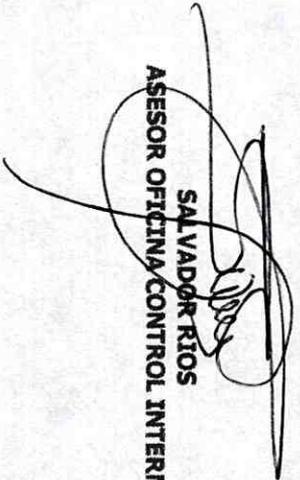
PRIMER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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 2019)					
Subcomponente 1 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	33%	Secretaría General PUJ Ing. Sistemas	Se realizó el recordatorio respectivo para que todas las áreas enviaran la información respectiva, inicialmente a corte 30 de enero y posteriormente con la prorroga que fue hasta el día 13 de febrero, al final se cumplió con la rendición de cuentas en este periodo, se adjunta correo y cierre de cuenta.
	Consolidación del Informe de gestión operativa, de infraestructura, financiera, contractual, social y administrativa de Metrolínea. (Informe trimestral de gestión)	1	33%	Líderes de los procesos, Dirección de Planeación	Elaboración, 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 I trimestre del año 2019. El Informe contiene 55 folios
	Elaborar y publicar los Informes de ley que están a cargo de la Oficina de Control Interno	1	33%	Oficina de Control Interno	Se elaboraron y publicaron los Informes de ley correspondiente al primer trimestre del año 2019
	Publicación de la ejecución presupuestal	1	33%	Dirección Financiera	Se elaboro y publico la ejecución presupuestal correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2019
	Publicación de los estados financieros	1	33%	Dirección Financiera	Se elaboraron y publicaron los estados financieros del primer trimestre de la vigencia 2019

<p>Subcomponente 2 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 Metrolinea.</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	33%	<p>Oficina de prensa y comunicaciones</p> <p>Dirección de Planeación</p> <p>Dirección de Operaciones</p>	<p>Se dió continuidad a la campaña de cultura ciudadana que se viene realizando dentro de las estaciones Provenza central, oriental y occidental, por medio del material POP, y audios dentro del sistema, buscando fomentar buenos hábitos en los usuarios del SITM.</p>
	<p>Ajuste, publicación y socialización del Manual del Usuario.</p>	1	33%	<p>Dirección de Operaciones</p> <p>Dirección de Planeación</p> <p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p>	<p>En coordinación con la Oficina de Prensa del Ministerio de Transporte, la entidad trabaja en la actualización y ajustes a este Manual que da lineamientos clave sobre los derechos y deberes de los usuarios</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	33%	<p>Dirección de Planeación</p> <p>PUI Mercadeo</p> <p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p>	<p>1. Conmemoración de los primeros 9 años de Operación Comercial del SITM. Durante este evento, se premió la fidelización de los pasajeros que más viajaron en Metrolinea en este periodo.</p> <p>2. Se llevó a cabo una alianza comercial con Vanguardia Liberal y la franquicia Divercity, mediante la cual Metrolinea se ha vinculado como patrocinador en el evento Divercity Viajero, el cual se desarrolla en Neomundo hasta el 5 de mayo de 2019.</p>
	<p>Socialización de la operación del SITM.</p> <p>(Impactar con las actividades de socialización a la población, teniendo en cuenta que se plantea 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	33%	<p>Dirección de Planeación</p> <p>PUI Mercadeo</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>Continuando con la socialización del sistema y de nuevos proyectos en construcción, se efectuó durante el primer cuatrimestre la exposición de las maquetas de los portales de Piedecuesta y el Norte en puntos estratégicos como el Centro Comercial de la Cuesta y la Alcaldía de Bucaramanga; en donde la intención es hacer visible estos proyectos a la comunidad del Área Metropolitana de Bucaramanga.</p> <p>Se llevó a cabo dos recorridos pedagógicos con 80 niños del colegio Gimnasio mil Mundo de Sabiduría, la cual tenía como fin enseñar a los niños el uso y cuidado del SITM, iniciando el recorrido en la estación oriental de Provenza, centro de control, estación de Provenza occidental y terminando en Metrolibro con una actividad lúdica.</p>

Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Evaluación a las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos. (Seguimientos cuatrimestrales)	1	33%	Asesor Oficina de Control Interno	Se realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de acuerdo al cronograma elaborado
---	---	---	-----	-----------------------------------	--


SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE ENCARGADA

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2019

PRIMER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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 2019)					
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%	Oficina Jurídica/PUI Reclamos	Se elaboró Informe trimestral del 01 de enero a 31 de marzo de 2019, el cual se encuentra debidamente publicado en la página web de la entidad. Así mismo está programada para el día 07 de mayo del 2019 la presentación del informe ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño
	Elaboración e Implementación del Protocolo de Atención al Usuario	0	0%	Oficina Jurídica/PUI Reclamos	No se realizó ninguna actividad considerando que se está trabajando con el P.U.I. Ingeniero de Sistemas en la actualización de los medios de recepción de página web y App.
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 Metrolínea, así como en las chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad, y el área metropolitana.	1	33%	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.

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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	33%	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.
	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	Dentro del Plan de Capacitación a ejecutar durante la vigencia de 2019 se incluyeron temas relacionados con atención al usuario los cuales se realizarán entre los meses de julio y agosto
Subcomponente 3 Talento Humano	Realizar Inducción y reintroducción al cliente Interno en temas relacionados con la Cultura del Servicio.	1	33%	Secretaría Recursos Humanos y Físicos	Dentro del Plan de Capacitación a ejecutar durante la vigencia de 2019 se incluyeron temas relacionados con atención al usuario los cuales se realizarán entre los meses de julio y agosto
	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	Se diseñó la encuesta, estando pendiente su aprobación en el Comité Institucional. El módulo de encuestas en la página WEB esta habilitado para su uso, sepueden desarrollar encuestas con respuesta si o no y tambien respuesta multiple, solo queda que el area de mercadeo diseñe el cuestionario para cargarla, se adjunta imágenes de prueba.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos - PQR, presentadas por los usuarios del SITM y derivadas de la Operación.	1	33%	Dirección Operaciones/Oficina Jurídica, PUI Quejas y Reclamos	Se elaboró informe trimestral del 01 de enero a 31 de marzo de 2019, el cual se encuentra debidamente publicado en la página web de la entidad. Así mismo está programada para el día 07 de mayo del 2019 la presentación del informe ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño


SAVADOR RIOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


EMILCEN DELINA JAIMÉS CABALLERO
 GERENTE ENCARGADA

Entidad: Metrolínea S.A.

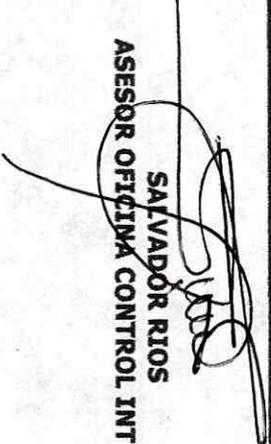
Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 15 de Mayo de 2019

PRIMER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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 2019)					
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Página actualizada sobre los temas mínimos institucionales y sobre procesos contractuales de la entidad.	1	33%	Líderes de procesos/PUI 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 49% de avance, a la espera que las áreas correspondientes envíen la información necesaria. Se adjunta evidencia del tema.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Informe Trimestral (Elaborar informe de las solicitudes de información recibidas y su respectivo trámite)	1	33%	Oficina Jurídica/PUI Reclamos	Asesora Quejas y la presente anualidad no se recibieron solicitudes de información. Pendiente pantallazo Neogestion


SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO


EMILCEN DELMA JAIMES CABALLERO
GERENTE ENCARGADA