

Entidad: Metrolínea S.A.  
Vigencia: 2019  
Fecha de Publicación: Mayo 2020

CUARTO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Abril de 2020

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<b>METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> Componente 3: Rendición de Cuentas (Vigencia año 2019)					
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Ajuste, publicación y socialización del Manual del Usuario.	1	66%	Dirección de Operaciones Dirección de Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones	No se recibieron evidencias de actividades realizadas

  
EMILCEN DELINA JAIMÉS CABALLERO  
GERENTE

  
SALVADOR RÍOS  
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: Metrolínea S.A.  
Vigencia: 2019  
Fecha de Publicación: Mayo 2020

CUARTO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Abril de 2020

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 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	Elaboración e Implementación del Protocolo de Atención al Usuario	2	100%	Oficina Asesora Jurídica/PUI Quejas y Reclamos	Se actualizo el Procedimiento para el tramite de las PQRSDF de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se constituye un titulo delCodigo de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo el cual se encuentra publicado en Neogestion " Se anexa un folio de pantallazo como evidencia del mismo  Se elaboro el Protocolo de Atencion al Usuario el cual se encuentra publicado en NEogestion Se anexa un folio de pantallazo como evidencia del mismo
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	Capacitar a los funcionarios de planta y contratistas que tengan relación directa con los usuarios de la entidad.	1	100%	Secretaría General/P.E Recursos Humanos y Físicos	El día 19 de febrero de 2020 a las 11:00 a.m. se realizó capacitación y socialización de manera personal a Javier Alberto Gómez Acevedo (Asistente de Planeación), relacionada con el manejo del software en cual se registran las PQRSDF radicadas a través de la página web y app METROLÍNEA y que son asignadas para trámite por parte de la Dirección Técnica de Planeación, con el fin de dar cumplimiento a los términos legales y que las respuestas proyectadas sean respetuosas y acordes con lo solicitado por los usuarios. El día 30 de marzo de 2020 a las 2:00 p.m., se realizó capacitación y socialización de manera virtual a Blanca Paola Medina Ramírez (Contratista Dirección Técnica de Operaciones) relacionada con el manejo del software en cual se registran las PQRSDF radicadas a través de la página web y app METROLÍNEA y que son asignadas para trámite por parte de la Dirección Técnica de Operaciones, con el fin de dar cumplimiento a los términos legales y que las respuestas proyectadas sean respetuosas y acordes con lo solicitado por los usuarios.
	Realizar inducción y reinducción al cliente Interno en temas relacionados con la Cultura del Servicio.	1	33%	Secretaría General/P.E Recursos Humanos y Físicos	No se entregaron evidencias de las actividades ejecutadas
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	Aplicación de encuestas de satisfacción al usuario, frente a la prestación del servicio.	1	60%	Oficina de Prensa y Comunicaciones/Secretaría General, PUI Ing. Sistemas/ Dirección de Planeación, PUI Mercadeo	Se envían 2020/04/22 mediante correo electrónico dos encuestas de percepción enfocada a seguridad y comodidad, para su revisión y aprobación, por otra parte esta misma se puede subir a la página de la entidad y así vez enviar a la empresa link wireless para que se suba al Portal Cautivo por secciones o como la entidad determine. Cabe resaltar que estas encuestas quedan pendientes de aprobación.

  
EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO  
GERENTE

  
SALVADOR RÍOS  
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: Metrolínea S.A.  
Vigencia: 2019  
Fecha de Publicación: Mayo 2020

CUARTO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Abril de 2020

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	90%	Líderes de los procesos/PUI Sistemas Ing.	La actualización de la información de contratación está actualizada en coordinación con el área jurídica, la página WEB con respecto al tema de la ley de transparencia está en un 90% de avance, a la espera que las áreas correspondientes envíen la información necesaria. Se adjunta evidencia del tema.

  
EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO  
GERENTE

  
SALVADOR RÍOS  
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO