

Entidad: METROLÍNEA S.A
Vigencia: 2020
Fecha de Publicación: Mayo 2020

PRIMER 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
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (Vigencia año 2020)					
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Construir el Mapa de Riesgos de Corrupción.	1	100%	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	De conformidad con la información que fue suministrada y aportada por cada una de las áreas y funcionarios responsables, se elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos - vigencia 2020. SOPORTE: - Versión final Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos - vigencia del año 2020.
	Aprobar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	1	100%	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	La versión final del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y del Mapa de Riesgos, fue presentada y aprobada en el Comité Institucional. SOPORTE: - Acta no. 02 de 2020 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción en la pagina web.	1	100%	Secretaria General	<p>El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos - vigencia 2020 fueron publicados en la página web de la entidad: https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/plan-anticorruption-y-de-atencion-al-ciudadano https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/plan-de-accion</p> <p>SOPORTE: - Correo informativo enviado el 7 Feb, a los Directores y encargados de los procesos, para darles a conocer la publicación de los planes institucionales y estratégicos vigencia 2020 (Decreto 612/18) en la página web de Metrolinea.</p>
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	Monitorear y evaluar permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.	1	33%	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	Los lideres de los procesos realizaron los respectivos seguimientos con corte al 30 Abril de 2020
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles	1	33%	Asesor de Control Interno	Se realizo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno al primer cuatrimestre del año 2020


EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE


SALVADOR RIOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: METROLÍNEA S.A
Vigencia: 2020
Fecha de Publicación: Mayo 2020

PRIMER 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
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 3: Rendición de Cuentas (Vigencia año 2020)					
Subcomponente 1	Consolidación del informe de rendición de cuentas anual que debe presentarse a la Contraloría Municipal de Bucaramanga.	1	100%	Secretaría General/PUI Ing. Sistemas	La rendición de cuentas realizada en el mes de enero de 2020 se llevo a cabo conforme a las fechas establecidas para entregar los informes.
	Publicación de ejecución Presupuestal	1	33%	Director Financiero	Fue elaborada la ejecución presupuestal correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2020 y se fueron remitidos a gerencia para su firma.
	Publicación de los estados financieros	1	33%	Director Financiero	Fueron elaborados los estados financieros correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2020 y se fueron remitidos a gerencia para su firma.

Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Consolidación del informe de gestión operativa, de infraestructura, financiera, contractual, social y administrativa de Metrolínea.	1	33%	Dirección de Planeación / Con el apoyo de todas las áreas y responsables	Se elaboró, contando como base con la información y reportes de avances suministrados por cada una de las áreas responsables, el informe de gestión consolidado para la vigencia del I trimestre del año 2020. El informe contiene 64 folios. SOPORTE: - Copia del informe de gestión. - Correo remitivo, al Secretario General del Concejo municipal, de la versión en medio magnético del informe de gestión primer trimestre del año 2020. - Oficio remitivo del informe de gestión.
	Elaborar y publicar los Informes de Ley que están a cargo de las Oficinas de Control Interno.	1	33%	Asesor de Control Interno	Con corte al 30 de abril de la presente vigencia fueron elaborados y presentados los informes de Ley correspondientes al primer cuatrimestre
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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	La información sobre las rutas y ajustes operacionales del sistema se publican en las diferentes herramientas, plataformas y redes sociales del SITM (página web, sistema de información al usuario que son los audios que suenan en las diferentes estaciones, facebook, twitter, instagan). Las modificaciones a las rutas del sistema se encuentran actualizadas de acuerdo a las modificaciones que establece la dinámica del sistema.
	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	33%	Oficina de Prensa y Comunicaciones Dirección de Planeación/PUI Mercadeo	Se presentaron evidencias de la celebración del día internacional del niño y socialización de los portales Norte, Grion y Peidecuesta
	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	33%	Dirección de Planeación/ PUI Mercadeo Oficina de Prensa y Comunicaciones	Celebración día del Niño virtual Se adjunta registro fotografico pieza publicitaria

	Socialización de la operación del SITM	1	33%	Dirección de Planeación/ PUI Mercadeo Oficina de Prensa y Comunicaciones Dirección de Operaciones/PUI Ing. Centro de Control	La información sobre las rutas y ajustes operacionales del sistema se publican en las diferentes herramientas, plataformas y redes sociales del SITM (pagina web, sistema de información al usuario que son los audios que suenan en las diferentes estaciones, facebook, twiter, instagran)
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación de las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente	1	33%	Asesor de Control Interno	Se realizo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno al primer cuatrimestre del año 2020
	Evaluación de las acciones plasmadas en la Matriz de Riesgos de Corrupcion de acuerdo con la normatividad vigente	1	33%	Asesor de Control Interno	Se realizo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno al primer cuatrimestre del año 2020


EMILCÉN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE


SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: METROLINEA S.A
Vigencia: 2020
Fecha de Publicacion: Mayo 2020

PRIMER 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
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 4: Atención al Ciudadano (Vigencia año 2020)					
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar informe bimensual de PQRSDF recibidas y tramitadas para presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad con el objeto de tomar las acciones correctivas pertinentes.	2	33%	Oficina Asesora Jurídica / Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	Se elabora informe de 01 de enero a 28 de febrero de 2020 el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad. Se elabora informe de 01 de marzo a 30 de abril de 2020, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.
	Elaboración y socialización del Protocolo de atención de las PQRSDF.	2	66%	Oficina Asesora Jurídica / Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	Se elabora protocolo de atención del usuario. Se encuentra publicado en el software de correspondencia NEOGESTION. Se actualizó el procedimiento para la atención de las PQRSDF de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 " Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Se encuentra publicado en el software de correspondencia NEOGESTION.

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.	La información sobre las rutas y ajustes operacionales del sistema se publican en las diferentes herramientas , plataformas y redes sociales del SITM (pagina web, sistema de informacion al usuario que son los audios que suenan en las diferentes estaciones, facebook, twitter, instagran)
	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	La información sobre las rutas y ajustes operacionales del sistema se publican en las diferentes herramientas , plataformas y redes sociales del SITM (pagina web, sistema de informacion al usuario que son los audios que suenan en las diferentes estaciones, facebook, twitter, instagran) Los puntos de recarga se encuentran actualizados de acuerdo como lo solicite el area de operaciones.
Subcomponente 3 Talento Humano	Fortalecer las competencias del personal que atiende al usuario.	2	33%	Oficina Asesora Jurídica / Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	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 traves de la página web y app METROLINEA 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 traves de la página web y app METROLINEA 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.
	Capacitacion y/o taller en experiencia de servicio a los funcionarios o empleados que tengan relacion directa con los usuarios del SITM	0	0%	Planeacion y PUI Mercadeo	Esta actividad se tiene programada para julio y diciembre la cual se hace en compañía de trabajo social enfocada a discapacidad
	Realizar inducción y reinducción al cliente interno en temas relacionados con la Cultura del Servicio, Gestión al cambio, ética y valores del servidor público	0	0%	P. E. Recursos Humanos y Físicos	No se recibieron evidencias de actividades realizadas.

<p>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Diseño y aplicación de un modelo de encuesta enfocada a la satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio del SITM la cual debe ser publicada en la página del Sistema.</p>	<p>1</p>	<p>33%</p>	<p>Planeacion y PUI Mercadeo</p>	<p>Se elaboran 2 encuestas de percepcion las cuales se enviaron para aprobacion Se adjunta soporte de las encuestas.</p>
--	--	----------	------------	----------------------------------	--


EMILSEN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE


SALVADOR RIOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Pendiente
socializacion

Entidad: METROLÍNEA S.A
Vigencia: 2020
Fecha de Publicación: Mayo 2020

PRIMER 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
METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información (Vigencia año 2020)					
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Actualización de la Información institucional en la pagina web	1	33%	Lideres de los procesos PUI Ing. Sistemas	<p>La informacion cargada en la página WEB esta actualizada conforme las areas lo solicitan.</p> <p>Entrega de los planes de accion Decreto 612/2018 que fueron aprobados para la vigencia del año 2020 para su publicacion en la pagina web.</p> <p>Los planes institucionales y estratégicos vigencia 2020 (Decreto 612/18) que fueron elaborados se encuentran publicados en la página web de Metrolínea, para su libre acceso y consulta, en las siguientes direcciones: https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/plan-de-accion</p>


EMILGEN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE


SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO