

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2024

Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2025

Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2024

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									
DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO							ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (Vigencia año 2024)									
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Terminación			
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	1	Número de socializaciones de la Política de Administración de Riesgos al personal adscrito a la entidad.	Dirección de Planeación - Control Interno	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	La política de Administración del Riesgo se encuentra actualizada de acuerdo a la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles de la Función Pública y se tiene a disposición de todos los funcionarios en el software de Neogestion. Se tiene programada para los próximos meses realizar la debida socialización.
	2.1	1	Mesas de trabajo realizadas	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección de Planeación	01/01/2024	31/01/2024	Actividad Cumplida	100%	Se realizaron mesas de trabajo entre la oficina de Planeación junto con los líderes de los procesos, para la elaboración del Mapa de riesgos Institucional.
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.3	1	Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia aprobado.	Presentación: Dirección de Planeación Aprobación: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	01/01/2024	31/01/2024	Actividad Cumplida	100%	El Mapa de Riesgos de Corrupción fue presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y fue aprobado mediante el acta No. 01 de fecha 31 de Enero de 2024 Se anexa el Acta No. 01 de 2024
	2.4	1	Número de Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2024, formulados por parte de todos los procesos.	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección de Planeación	01/01/2024	31/01/2024	Actividad Cumplida	100%	Fue elaborado y aprobado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano mediante Resolución 023 de Enero 31 de 2024 con el apoyo de la oficina de planeación y cada líder de proceso, posteriormente fue presentado para aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y desempeño.
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	1	Publicación en la página web y en Neogestión del Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado de la vigencia.	Dirección de Planeación con el apoyo del P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	01/01/2024	31/01/2024	Actividad Cumplida	100%	Fue publicado el día 31 de Enero de la presente vigencia en la pagina web de Metrolínea. https://www.metrolínea.gov.co/v3.0/sites/default/files/mapa_de_riesgos.pdf

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (Vigencia año 2024)

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Terminacion	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1 Monitorear y evaluar permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.	3	Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia periódicamente monitoreado y revisado.	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	La Oficina de Control Interno evaluo cuatrimestralmente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos en el mapa de riesgos institucional y en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Durante la vigencia 2024 no se materializo ningun riesgo.
	4.2 Revisión cuatrimestral del mapa de riesgos y de corrupción con cada líder del proceso y/o directivo encargado.	3	Indicador: Actas de socialización o modificación de riesgos.	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Se envió correo electronico a cada Directivo con el objetivo de realizar la revision cuatrimestral del mapa de riesgos de corrupcion de la entidad. Por otra parte la oficina de control interno realizo comité Institucional de Gestión y Desempeño socializando los riesgos identificados en la Auditoria AF-003 de la Contraloria Municipal de Bucaramanga, de igual manera se hizo énfasis en los hallazgos abiertos de los diferentes entes de control.
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Seguimiento y publicación al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción con los responsables de los procesos y personal delegado para tal fin.	3	Reportes de Seguimiento cuatrimestrales	Jefe Oficina de Control Interno	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Por parte de la Oficina de Control Interno se realizo cuatrimestralmente el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y publicado en la pagina web de Metrolinea S.A.

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2024

Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2025

Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2024

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS										
Componente 3. Rendición de cuentas (Vigencia año 2024)										
Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Terminación	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Consolidación del informe de gestión trimestral.	4	Informe de gestión trimestral	Elaboración: Responsables de los procesos de la entidad Consolidación: Dirección de Planeación	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Parcialmente Cumplida	75%	El informe del primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2024 fue enviado al concejo municipal de Bucaramanga y publicado en la pagina web de la entidad. El informe de cuarto trimestre será enviado y publicado el 20 de enero de 2025. http://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informe-de-gestion-ano-2024
	1.2	Publicación de ejecución Presupuestal	3	Ejecución Presupuestal	Dirección Administrativa/P.E. Presupuesto	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Fue publicado el informe de la ejecución presupuestal de los tres primeros trimestres de la vigencia 2024 como se evidencia en el siguiente link: http://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2024-0
	1.3	Publicación de los estados financieros	3	Estados Financieros	Dirección Administrativa/P.E. Área Contabilidad	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Se publicaron los estados financieros comparativos con sus respectivas Notas del primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2024 como se evidencia en el siguiente link: http://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ano-2024
	1.4	Diseñar y publicar la convocatoria de rendición de cuentas	1	Diseñar y publicar la convocatoria de rendición de cuentas	Área de Prensa y Comunicaciones	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Se realiza rendición de cuentas conjunta con la Alcaldía de Bucaramanga correspondiente al periodo de enero a 30 de junio de 2024. Se publica en la página web. https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/sites/default/files/informe_rc_i-2024_-_intervenido_visualmente_final_0.pdf En día 18 de diciembre de la vigencia 2024 se realizo la rendición de cuentas de Metrolinea S.A a través del facebook live contando con la participación de los grupos de interes y ciudadanía en general. De igual manera la oficina de Control Interno presento el informe de evaluación de la misma. https://www.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&v=1717126192402010
	1.5	Difundir los principales Logros de la entidad	5	Difundir los principales logros de la entidad	Área de Prensa y Comunicaciones	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Durante la vigencia 2024 se publicaron aproximadamente 50 boletines de prensa, comunicando los principales logros de la entidad y noticias de interes las cuales fueron difundidas a través de medios de comunicación, redes sociales y grupos de APP WhatsApp de líderes sociales y grupos de valor. https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/sala-de-prensa

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS
Componente 3. Rendición de cuentas (Vigencia año 2024)

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Terminación	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Socialización de la operación del SITM	4	Implementar actividades de socialización a toda la población de los ajustes operacionales que se deban afectar durante el transcurso de la vigencia.	Área de Prensa y Comunicaciones	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	<p>En el periodo correspondiente se socializa a través de los medios de comunicación y redes sociales se socializa cambio operacional consistente en cierre temporal por vacaciones escolares. Se realiza difusión por los medios de comunicación masivos de la región. Durante el mes de septiembre se llevaron a cabo reuniones de socialización con las juntas de acción comunal, ediles y representantes de la comunidad de los diferentes barrios y comunas de Bucaramanga y Floridablanca para presentar el nuevo esquema operacional de integración y complementariedad con las empresas de Transporte Público Colectivo - TPC. https://www.facebook.com/metrolinearedes/posts/pfbid034pRekqVKwZtjnwZXqHQLXhGi66LVLcbWGrXdE9iBTAHNASzYrATZihPSuBHZsHQI</p> <p>Por otra parte se realizaron jornadas de inscripción para el beneficio tarifario con Universidades, Barrios y Centros Vida para adultos mayores una vez fue aprobado el beneficio por parte de la Alcaldía de Bucaramanga. https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/abiertas-suscripciones-al-subsidio-tarifario-en-bucaramanga-2193 https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/campana-en-universidades-para-promover-inscripcion-del-subsidio-tarifario-2194</p>
	2.2	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.	100%	Información actualizada en la página Institucional	Área de Prensa y Comunicaciones/ P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	<p>Se actualiza la APP Moovit en la página web de las rutas actuales con inicios y cierres. https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/planea-tu-viaje-moovit</p> <p>Además se sube los cambios y sitios de recarga a las redes sociales de la entidad https://www.facebook.com/metrolinea redes https://www.instagram.com/metrolinea/?hl=es</p> <p>Se actualizo la pagina web de la entidad con boletines de prensa, informando el nuevo esquema operacional que va a permitir mejorar la cobertura del sistema en un 30%. Por otra parte se informaron las rutas transitorias que se ejecutaron durante la feria Bonita de Bucaramanga, La feria de Floridablanca y Parada en Neomundo por evento de temporada en "Tutaina Tu Navidad". https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/atencion-desde-hoy-entra-en-operacion-nuevas-rutas-en-esquema-del-masivo-2168 https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/descarga-aqui-nuevas-rutas-sitm-2169 https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/traves-de-una-app-se-podran-seguir-las-rutas-del-sistema-masivo-2178</p>
	2.3	Campaña de socialización, cultura ciudadana y posicionamiento de la imagen del SITM.	3	Campaña de Cultura Ciudadana	Área de Prensa y Comunicaciones	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	<p>Se realizaron limpiezas y jornadas ambientales a través de la Dirección de Planeación (Limpieza estaciones de Bga y Floridablanca y Piedecueeta) Por otra parte en la primera fase de la puesta en marcha del nuevo esquema operacional de integración y complementariedad se realizaron visitas a medios de comunicación y difusión de piezas graficas en las redes sociales de la entidad. https://www.facebook.com/photo.php?fbid=914749437357953&set=pb.100064687149557.-2207520000&type=3</p> <p>Metrolinea con Alianza Comercial para mejorar la imagen Institucional y Operativa se vincula en la feria de Bucaramanga y Floridablanca, evento Navideño "Tutaina tu Navidad" asiendo uso de la marca en la principales estaciones del sistema, principales eventos culturales y musicales, por otra parte se realizaron piezas graficas compartidas en la redes institucionales de nuestros aliados comerciales. https://www.facebook.com/photo.php?fbid=988993243266905&set=pb.100064687149557.-2207520000&type=3</p>

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS
Componente 3. Rendición de cuentas (Vigencia año 2024)

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Terminación	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024	
	2.4	Realizar un dialogo participativo con la ciudadanía a través del uso de medios tradicionales de comunicación para socializar los logros y el funcionamiento del SITM	9	Dialogos realizados/Dialogos programados	Área de Prensa y Comunicaciones	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	<p>Siguiendo la política de comunicación de la Entidad se publica mensualmente en promedio (6) noticias relevantes con estadísticas de la operación del SITM a través de los canales con los que se cuentan, actualizados diariamente y socializados a los grupos de valor como líderes comunales, medios de comunicación, entidades involucradas y territoriales.</p> <p>https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ BGA: https://chat.whatsapp.com/FePPf4MV9LwKr2dXMGfbcw FBLANCA: https://chat.whatsapp.com/1foSW1L8aHt6RMYwZs9QVv PIEDECUESTA: https://chat.whatsapp.com/F6SIQHkr8p2GYr6SvsY14D</p>
	2,5	Realizar conversatorio virtual o presencial con los usuarios y opinión pública sobre las gestiones realizadas por el o la gerente, en el que se de cuenta de las principales acciones ejecutadas por la entidad en beneficio de los usuarios y mejoras en el servicio.	2	Dos conversatorios	Área de Prensa y Comunicaciones	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	<p>Se realizaron ocho (08) encuentros ciudadanos con Presidentes de Junta de Acción Comunal, Líderes, Ediles y comunidad en general para socializar el nuevo esquema operacional de integración y complementariedad con las empresas de Transporte Público Colectivo - TPC. Se realizaron entrega de bolantes informativos y código QR para acceder a la plataforma y conocer el sistema operativo. De igual manera se recibieron sugerencias de la comunidad y se socializo la situación por la que viene atravesando el ente gestor.</p>
	2,6	Realizar Presencia de Marca mediante alianzas realizadas con entidades públicas y privadas.	100%	Participar en eventos o actividades representativos de la región en donde se genere recordación y posicionamiento de la marca	Área de Prensa y Comunicaciones	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	<p>Metrolinea con Alianza Comercial para mejorar la imagen Institucional y Operativa se vincula en la feria de Bucaramanga y Floridablanca, evento Navideño "Tutaina tu Navidad" siendo uso de la marca en la principales estaciones del sistema, principales eventos culturales y musicales, por otra parte se realizaron piezas graficas compartidas en la redes institucionales de nuestros aliados comerciales.</p> <p>https://www.facebook.com/photo.php?fbid=988993243266905&set=pb.100064687149557.-2207520000&type=3</p>
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Utilizar medios de divulgación masiva para fomentar la participación ciudadana	100%	Registro de utilización del medio masivo	Área de Prensa y Comunicaciones	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	<p>Los canales de las redes sociales son un canal constante de difusión de eventos y jornadas pedagógicas. Se hace registro en medios de comunicación.</p> <p>https://melodiaonline.com/comenzamos-a-recuperar-el-transporte-masivo-gerente-de-metrolinea/?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTEAAR1NM-Kq39Usz71m83O_CBYsghA1vFRgjxV4_pbVZRMTpzoXCFwsHNqz4yc_aem_ghbT5zGy7DfnmA00m7T5Q</p>
	3.2	Promover, a través del Menú Participa de la pagina web de Metrolínea, la inscripción y participación de ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas	1	Inscripción de usuarios a través de la plataforma del Menú Participa	Área de Prensa y Comunicaciones	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	<p>Se programó la inscripción de usuarios para la participación de la rendición de cuentas a través del siguiente link: https://forms.gle/BAe7fyjYJTXg88R7</p> <p>De igual manera se creo la encuesta de satisfacción sobre evento o espacio de participación ciudadana, sugerencias sobre el servicio, inscripción a una convocatoria para ser contestada por los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas.</p> <p>https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/diagnostico-e-identificacion-de-problemas</p>
	3.3	Elaborar el informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas	Un Correo electrónico con informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas en versión pdf a la oficina asesora de planeación, gerencia y TIC	1 informe de evaluación de la audiencia	Jefe Oficina de Control Interno	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	<p>La oficina de control interno realizo el informe de evaluación de las acciones desarrolladas durante la vigencia de 2024, la cual conto con la participación de un promedio de 66 asistentes por medio de las diferentes redes sociales de Metrolínea S.A, donde se presentó el proceso de la convocatoria a la audiencia, seguidamente se realizó una síntesis de la audiencia pública de rendición de cuentas y finalmente, se presentan los principales resultados de la evaluación del proceso de rendición de cuentas de la entidad, mostrando las conclusiones más relevantes.</p>
	3.4	Publicar el informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuenta en la página web de la entidad	Enviar correo electrónico con el link a a la oficina asesora de planeación que soporte el cargue y publicación del informe de evaluación de la audiencia de pública de rendición de cuentas	Una publicación del informe de rendición de cuentas	Jefe Oficina de Control Interno	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	<p>Se Publicó el Informe de Evaluación de Rendición de Cuentas 2024 por parte de la Oficina de Control Interno.</p> <p>https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/node/2170/</p>

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2024

Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2025

Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2024

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS
Componente 4. Atención al Ciudadano (Vigencia año 2024)

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Terminación	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Diseñar e implementar la estrategia para realizar la caracterización de los grupos de valor	1	Caracterización	Participación Social y Cultura Ciudadana/P.E. Prensa y Comunicaciones/ Mercadeo	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	A 31 de diciembre de 2024 Metrolínea S.A actualizo la base de datos de Grupos de Valor con los que se comparte información de interés de la entidad.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Elaboración y publicación en la página web de los documentos y/o elementos extraviados por los usuarios y encontrados dentro del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea.	4	Seguimiento publicaciones Pagina Web	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Parcialmente Cumplida	85%	Se publica los documentos y elementos de la ciudadanía encontrados en las diferentes estaciones y rutas https://www.facebook.com/photo.php?fbid=902486281917602&set=pb.100064687149557-2207520000&type=3 Así mismo la Profesional Especializada de prensa y comunicaciones a través de las redes sociales informa sobre los documentos encontrados dentro del SITM. https://metrolínea.gov.co/v3.0/documentos-encontrados-2133
	2.2 Remitir por competencia las PQRSDF a los Concesionarios de Operación y de Recaudo y Control y hacer seguimiento	4	Informe	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano P.U.I Gestión TIC y Soporte Técnico	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Se elaboró el informe de PQRSDF de los cuatro trimestres de la vigencia 2024 los cuales se encuentra publicado en la página web de la entidad. https://metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-ano-2024 En el informe de PQRSDF se encuentra incluido lo relacionado con la remisión por competencia al Concesionario de Operación, TPC y al Contratista de Recaudo y Tecnología; por lo que se recomienda realizar seguimiento a las respuestas dadas tanto en los términos de ley como el contenido de la respuesta.
	2.3 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 los chats y grupos de difusión de periodistas y medios de comunicación de la ciudad y el área metropolitana.	100%	Información actualizada en redes sociales y página web.	Área de Prensa y Comunicaciones	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	desde la coordinación de comunicaciones se mantiene actualizada la información de la entidad y además en su APP y redes sociales. https://www.metrolínea.gov.co/ https://www.facebook.com/search/top?q=METROLÍNEA
	2.4 Compra e instalación del buzón de sugerencias en la sede administrativa para recibir las PQRSDF.	1	Contar con un buzón de sugerencias en las oficinas administrativas de la entidad	Dirección Administrativa	1/01/2024	31/12/2024	Actividad No Cumplida	0%	No se realizó la Compra e instalación del buzón de sugerencias en la sede administrativa para recibir las PQRSDF de la entidad.
Subcomponente 4 Normatividad y Procedimental	4.1 Elaboración y publicación en la página web del informe trimestral de las PQRSDF recibidas y tramitadas.	4	Informe	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Se elabora informe de PQRSDF del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024 el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad. https://metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-ano-2024
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Reuniones o mesas de trabajo con los usuarios del SITM Metrolínea, cuando se requiera, a través de las cuales se busca entregar información sobre el SITM y atender las inquietudes o sugerencias de la comunidad.	3	Reuniones o mesas de trabajo cuando convoque Metrolínea o lo solicite la comunidad	Área de prensa y comunicaciones y Área de participación social y cultura ciudadana	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	En el periodo correspondiente se socializa a través de los medios de comunicación y redes sociales se socializa cambio operacional consistente en cierre temporal por vacaciones escolares. Se realiza difusión por los medios de comunicación masivos de la región. Durante el mes de septiembre se llevaron a cabo reuniones de socialización con las juntas de acción comunal, ediles y representantes de la comunidad de los diferentes barrios y comunas de Bucaramanga y Floridablanca para presentar el nuevo esquema operacional de integración y complementariedad con las empresas de Transporte Público Colectivo - TPC. https://www.facebook.com/metrolínearedes/posts/pfbid034pRekVkwZtjnwZXQhQLXhGi66LVlcBwGrXdE9iBTAHNASzYrATZihP5uBHZsHQj https://www.youtube.com/watch?v=K0Eu8GAXYUU con ocasión del nuevo sistema de operación se programa para septiembre socialización de las nuevas rutas del Masivo. Se realizó reunión con los líderes del Barrio Portal de Río Frio del Municipio de Girón, con el fin de atender las inquietudes de la comunidad, respecto a situaciones presentadas en el Portal. La reunión fue atendida por el Director de operaciones, Trabajo Social y Prensa y Comunicaciones de la entidad. Se adjunta informe.

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									
DIMENSIÓN DE GESTIÓN PARA RESULTADOS Componente 4. Atención al Ciudadano (Vigencia año 2024)							ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Terminación			
	5.2 Construir e implementar un protocolo de prevención, atención y sanción a violencias basadas en género en el sistema integrado de transporte masivo SITM Metrolínea.	1	* Elaboración del documentos y aprobación en Comité Institucional. * Actividades ejecutadas del protocolo de prevención, atención y sanción a violencias basadas en género en el sistema integrado de transporte masivo SITM Metrolínea.	Participación Social y Cultura Ciudadana/P.E. Prensa y Comunicaciones	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	95%	<p>* Se llevo a cabo la conmemoración del día de la No Violencia Contra la Mujer, con actividades realizadas junto con la Directora de la Oficina de la Mujer y equidad de Género de Floridablanca, la Patrulla Púrpura, Grupo de mujeres M8 y el sindicato SNTT.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muro en homenaje a las mujeres víctimas de feminicidio - Stand informativo de la Patrulla Púrpura y rutas de atención - Entrega de violentómetros a usuari@s del Sistema - Capacitación a funcionarios sobre la conmemoración de la fecha y prevención de violencias basadas en género <p>* En el mes de diciembre se recibieron las ultimas obsevaciones y recomendaciones por parte del Ministerio de Transporte, y solicitaron realizar los ajustes correspondientes y efectuar su implementación. Una vez se cuente con el documento ajustado, se llevará a Comité Institucional para su aprobación e implementación.</p>

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2024

Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2025

Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2024

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información (Vigencia año 2024)

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Terminación	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024	
										Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar los activos de información de la entidad	1	Documento de elaboración, aprobación e implementación	Dirección Administrativa / P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Parcialmente Cumplida	80%	Se creó el documento donde indica la metodología para la identificación y clasificación de los activos de información en Metrolínea S.A., que contemple los aspectos, orientaciones y lineamientos existentes en materia de seguridad de la información, gestión documental, gestión de calidad y control interno. Este documento contiene el anexo de cuadro de caracterización documental e inventario de activos de información, de acuerdo a su tipología, Estado y Custodia del Activo de Información; A la fecha esta pendiente el concepto jurídico de la clasificación de los activos (Reservada, Confidencial, Pública, Privada)
	3.2	Elaborar y socializar el esquema de publicación de información.	1	Documento de elaboración, aprobación e implementación	Dirección Administrativa / P.U.I. Gestión TIC y Soporte Técnico	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Se observa el cuadro de esquema de publicación de Metrolínea el cual contiene los lineamientos, características, Formato, Frecuencia, Responsable de la Producción de la Información, Medio de conservación y/o soporte, Idioma de los documentos a publicar en la página web de Metrolínea S.A con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos de la Procuraduría General de la Nación con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia - ITA
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Incluir en la rendición de cuentas nuevas alternativas de comunicación de la información para la población discapacitada	1	No. de rendiciones de cuentas ejecutadas empleando medios de comunicación que permitan la interacción con ciudadanos discapacitados / No. de rendiciones de cuentas realizadas en la vigencia	Área de Prensa y Comunicaciones	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Se realiza audiencia de rendición de cuentas el día 18 de Diciembre de 2024 donde se contó con una intérprete de señas con el fin de llegar a la población usuaria con discapacidad auditiva.
	4.2	Realizar dos talleres de sensibilización en temas de discapacidad con los operadores, personal de taquillas y funcionarios del SITM	2	Talleres de sensibilización en temas de discapacidad	P.U.I Participación Social y Cultura Ciudadana	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	* Se realizó el primer taller de discapacidad dirigido al grupo de operadores, personal de taquillas y funcionarios del Sistema denominado "Toma de conciencia y abordaje en atención a personas con Discapacidad y experiencia en el servicio" realizado el 26 de julio de 2024. * El 20 de diciembre se llevó a cabo el segundo taller de discapacidad, dirigido al grupo de operadores, personal de taquillas y funcionarios del sistema. El Taller se realizó de forma virtual y los temas tratados fueron presentados por la ARL SURA y por el señor Luis Francisco Corzo, persona con discapacidad visual, miembro de la Red Santandereana de Discapacidad. En esta oportunidad se explicó el paso a paso para que las personas con discapacidad o sus familiares puedan realizar este proceso y de esta manera acceder a los diferentes programas sociales del orden municipal, departamental y nacional.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Informe de las solicitudes de acceso a la información pública recibidas y tramitadas	4	No. de Informes elaborados y publicados / No. de Informes programados	Secretaría General / P.U.I Servicio al Ciudadano	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Se elabora informe de PQRSDF del tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2024. Se encuentra publicado en la página web de la entidad. En el informe de PQRSDF se encuentra incluido lo relacionado con las Solicitudes de Información y las Solicitudes de Acceso a la Información Pública recibidas y tramitadas. https://www.metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-ano-2024



FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

110-27.01.6.F0

NIT: 830.507.387-3

Entidad: METROLÍNEA S.A.

Vigencia: 2024

Fecha de Publicación: 09 de Enero de 2025

Fecha de Seguimiento: Corte al 31 de Diciembre de 2024

TERCER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

METROLÍNEA S.A. - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 6. Iniciativas Adicionales (Vigencia año 2024)

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Terminación	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	AVANCE	SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024	
Subcomponente 2 Codigo de Integridad	2.1	Realizar socializaciones y/o capacitaciones sobre la política de integridad y el código de integridad.	1. Conocer el Código de Integridad Metrolínea mediante Piezas graficas sobre el contenido relevante del código de Integridad 2.Envío de pieza grafica sobre la política de integridad y los principios Enviadas por correo electrónico, chat institucional o neogestion	Secretaría General Talento Humano	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	En el mes de junio se realizó la reintroducción y allí se socializaron las piezas graficas sobre el código de integridad, principios y valores, así como la política de integridad. En el mes de Diciembre teniendo en cuenta el marco del Fomento y el Afianzamiento del Código de Integridad el Área de Talento Humano realizó cuatro (04) actividades de socialización, aplicación de los principios y valores del Código de Integridad a través de la herramienta de Neogestión y Whasapp Institucional.
	2.2	Establecer el nivel de aplicación del código de integridad en Metrolínea S.A.	A través de la construcción de una actividad mensuales donde se busca fomentar, activar, ejemplificar y comprometer a los trabajadores a participar en la aplicación del Código de Integridad y sus principios en el desarrollo de sus funciones y actividades.	Secretaría General Talento Humano	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Se reviso el material para aplicar como actividades mensuales y de acuerdo con la disponibilidad de materiales y se creo el cronograma para aplicar las actividades a parti del 10 de septiembre como son: 1. Rompecabezas 2. El dado 3. Valorando Tablero 4. Casuística 5. Recordando Valores
0	3.1	Elaborar circular con orientaciones para que los servidores públicos actualicen la Declaración de Ley 2013 de 2019 conflictos de interés en el SIGEP).	Elaboración de la circular enviada por Neogestión	Secretaría General Talento Humano	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Se envió la circular el 10 de mayo de 2024 recordando el plazo para realizar la actualización de la declaración de ingresos y retenciones a fecha de julio 31 de 2024 Se recibieron de todos los funcionarios las declaraciones respectivas y se empezo a realizar el seguimiento de la información en el SIGEP en cuanto a actualización de finalizaciones de contratos que se registre la declaración de ingresos y retenciones. Se recomienda enviar circular a los directivos para diligenciar la Declaración de COnflicto de Interés en el Sigep de acuerdo a la Ley 2013 de 2019
	3.2	Realizar seguimiento a la información actualizada en SIGEP sobre la información de la entidad, nomenclatura de cargos, planta de personal, vinculaciones, desvinculaciones y marcación de Personas Expuestas Políticamente (PEP).	Informe de Seguimiento	Control Interno	01/01/2024	31/12/2024	Actividad Cumplida	100%	Por parte de control interno y el area de talento humano se ha revisado la aplicación de las Personas Expuestas Políticamente PEP, teniendo en cuenta que solo aplica para cargos directivos de la entidad, y por parte de la oficina de Control Interno se realizó el seguimiento a la información del SIGEP del personal activo.