



NTI: 830.507.387-3

FORMATO DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

40-117.2.1.F1

Entidad: Metrolinea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 13 de Septiembre de 2019

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Agosto 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 4 Monitoreo y revisión | Monitoreo y evaluación permanente de la gestión del riesgo y de la efectividad de los controles establecidos | 1 | 66% | Líderes de los procesos | Los directivos de las áreas realizar seguimiento correspondiente al segundo año 2019 |
| Subcomponente/proceso 5 Seguimiento | Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles | 1 | 66% | Asesor de Control Interno | Se realizó el segundo seguimiento teniendo cronograma elaborado para tal fin. |


SAVVADOK RIOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 13 de Septiembre de 2019

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

| COMPONENTE | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | ACTIVIDADES CUMPLIDAS | % DE AVANCE | RESPONSABLE | OBSER |
|--|--|-----------------------|-------------|--|---|
| 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 SITM Metrolínea | Análisis del trámite que actualmente realiza el concesionario, para determinar acciones de mejora del mismo a través de dos campañas a realizar. | 0 | 20% | Dirección de Planeación PUI Mercado Oficina de Prensa y Comunicaciones, Dirección de Operaciones PUI Ing. Centro de Control Secretaría General PUI Ing. Sistemas | Al respecto, señalamos que entidad, las Oficinas de Prensa de Metrolínea, convocaron reunión en la sala de juntas que permitan realizar la personalización y fidelización que formulada a través de julio, para llevar a cabo el agosto de la presente vigencia espera de conocer la respuesta para saber las estrategias adelantadas e |

SAVADOR RÍOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 13 de Septiembre de 2019

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

| COMPONENTE | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | ACTIVIDADES CUMPLIDAS | % DE AVANCE | RESPONSABLE | OBSE |
|---|---|-----------------------|-------------|---|---|
| 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 | 100% | Secretaría General PUI Ing. Sistemas | Se realizó el cargue de la Contraloría Municipal de Bucaramanga. |
| | Consolidación del informe de gestión operativa, de infraestructura, financiera, contractual, social y administrativa de Metrolínea. (Informe trimestral de gestión) | 1 | 66% | Líderes de los procesos, Dirección de Planeación | Se elaboró, contando con reportes de avances sus áreas responsables, del informe de gestión de la vigencia del II semestre. |
| | Elaborar y publicar los informes de ley que están a cargo de la Oficina de Control Interno | 1 | 66% | Oficina de Control Interno | Se elaboraron y publicaron los informes correspondientes al segundo semestre. |
| | Publicación de la ejecución presupuestal | 1 | 66% | Dirección Financiera | Se elaboro y publico los informes correspondiente al segundo semestre. |
| | Publicación de los estados financieros | 1 | 66% | Dirección Financiera | Se elaboraron y publicaron los estados financieros del segundo trimestre de la vigencia. |

| | | | |
|--|---------------------|--|--|
| <p>Campaña de socialización e implementación de una estrategia de divulgación para el posicionamiento del STTM; 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.</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 STTM.)</p> | <p>1</p> <p>66%</p> | <p>Oficina de prensa y comunicaciones</p> <p>Dirección de Planeación</p> <p>Dirección de Operaciones</p> | <p>Durante este periodo, la del convenio de Cultura Ciudadana denominado, "del mismo los buenos hábitos y comport con estos propósitos, hacer UNAB, que se realizó en N los beneficios de usar nue</p> |
| <p>Ajuste, publicación y socialización del Manual del Usuario.</p> | <p>1</p> <p>66%</p> | <p>Dirección de Operaciones</p> <p>Dirección de Planeación</p> <p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p> | <p>Siguiendo Instrucción Ministerio de Transporte, trabaja en dichos ajustes señalado, a fin de social Interés</p> |
| <p>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p> | <p>1</p> <p>66%</p> | <p>Dirección de Planeación</p> <p>PUJ Mercadeo</p> <p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p> | <p>1. Se llevó a cabo un acuerdo 2019 para hacer presencia promover los beneficios de buenos hábitos y comporta de campañas de Cultura Ciudadana. 2. De igual manera, realiza voluntades para participar marca Metrolínea, en la ter esta alma máter en el audil</p> |

| | | | | | |
|---|--|---|-----|---|--|
| | <p>Socialización de la operación del SITM.</p> <p>(Impactar con las actividades de socialización a la población, teniendo en cuenta que se planea 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 | 66% | <p>Dirección de Planeación</p> <p>PUJ Mercado</p> <p>Dirección de Operaciones</p> <p>PUJ Ing. Centro de Control</p> <p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p> <p>Dirección de Infraestructura</p> | <p>Siguiendo con las estrategias del SITM para dar a conocer realizamos campañas de interés en las áreas donde Piedecuesta y Norte, como socializados los beneficios a infraestructura vial.</p> |
| <p>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p> | <p>Evaluación a las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos.</p> <p>(Seguimientos cuatrimestrales)</p> | 1 | 66% | <p>Asesor Oficina de Control Interno</p> | <p>Se realizó seguimiento al P al Ciudadano y el Mapa Cronogr</p> |


SALVADOR RIOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: Metrolínea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 13 de Septiembre de 2019

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Agosto 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 | 66% | Oficina Jurídica/PUJ Reclamos Asesora Quejas y Reclamos | Se elaboró informe trimes de 2019, el cual se encuen la entidad. |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | Elaboración e Implementación del Protocolo de Atención al Usuario Informar y divulgar de manera oportuna y permanente, las novedades y eventualidades que suceden en la operación del SSTM, 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. | 0 | 66% | Oficina Jurídica/PUJ Reclamos Asesora Quejas y Reclamos | Se está coordinando con actualización de los medi APP. Se informó mediant las va a direccionar las PQ reiterando la importancia respuestas proyectad Reclamos. Se realizó reun para la revisión y elabor atención de las consult Ingeniero de Sistemas so Comité Institucional de at |
| | | 1 | 66% | Oficina de Prensa y Comunicaciones. | De manera perman Comunicaciones realiza f comportamiento de l eventualidades presentad a los usuari |

| | | | | | |
|---|--|---|-----|--|--|
| Subcomponente 3 Talento Humano | 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 | 66% | Oficina de Prensa y Comunicaciones/P.U.I. Profesional de Sistemas y TIC | En coordinación con las Oficinas de Prensa y Comunicaciones y mantener actualizado y mantener actualizado en la App y la página WEB. Estas coordinaciones con el área de impresión de pa |
| | 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 | No se entregaron evidencias |
| | Realizar inducción y reintroducción al cliente Interno en temas relacionados con la Cultura del Servicio. | 1 | 33% | Secretaría Recursos Humanos y Físicos | No se entregaron evidencias |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 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 | No se entregaron evidencias |
| | Atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos - PQR, presentadas por los usuarios del SITM y derivadas de la Operación. | 1 | 66% | Dirección Operaciones/Oficina Jurídica, PUI Quejas y Reclamos | Se elaboró informe trimestral de 2019, el cual se encuentra en el archivo adjunto |


SALVADOR RIOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: Metrolinea S.A.

Vigencia: 2019

Fecha de Publicación: 13 de Septiembre de 2019

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

| COMPONENTE | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | ACTIVIDADES CUMPLIDAS | % DE AVANCE | RESPONSABLE | OBSERVACION |
|--|---|-----------------------|-------------|---|---|
| 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 | 66% | Líderes de procesos/PUJ Sistemas | La actualización de la información actualizada en coordinación con el Ing. en WEB con respecto al tema de esta en un 51% de avance, a la correspondientes envíen la información evidencia del tema. |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | Informe Trimestral (Elaborar informe de las solicitudes de información recibidas y su respectivo trámite) | 1 | 66% | Oficina Jurídica/PUJ Reclamos Asesora Quejas y | En el periodo comprendido el 01 de a presente anualidad no se recibieron la información pública. |


SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO