

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

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Agosto 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 4 Monitoreo y revisión	Monitorear y evaluar permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.	1	66%	Líderes de las áreas y responsables de los procesos	La Oficina de Control Interno realizo seguimiento al Plan Anticorrupcion y Matriz de Riesgo del periodo Mayo a Agosto de 2020. Con el fin de ser publicado en la pagina web y dar cumplimiento a la normatividad
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento verificando la eficacia y eficiencia de los controles	1	66%	Asesor de Control Interno	La Oficina de Control Interno realizo seguimiento al Plan Anticorrupcion y Matriz de Riesgo del periodo Mayo a Agosto de 2020. Con el fin de ser publicado en la pagina web y dar cumplimiento a la normatividad


EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE


SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

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

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de agosto 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 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicación de ejecución Presupuestal	1	66%	Director Financiero	La Oficina de Control Interno deja constancia que revisada la pagina web se evidencia publicada la Ejecucion Presupuestal de Gastos a Junio 30 de 2020 y Ejecucion Presupuestal de Ingresos a junio 30 de 2020 con sus respectivas firmas
	Publicación de los estados financieros	1	33%	Director Financiero	Se han realizado las publicaciones hasta el mes de julio de 2020. Revisada al pagina web por parte de la Oficina de Control Interno se observa que las Notas Explicativas de los Estados Financieros a Junio 30 de 2020 fueron publicadas sin las respectivas firmas de la Contadora y el Revisor Fiscal. El Estado de Resultados Integral Comparativo del periodo Junio de 2020 y Junio de 2019 se encuentra sin las respectivas frmas de la Contadora, Gerente y Director Financiero.
	Consolidación del informe de gestión operativa, de infraestructura, financiera, contractual, social y administrativa de Metrolínea.	1	66%	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 y funcionarios responsables, el informe de gestión consolidado para la vigencia del II trimestre del año 2020. El informe contiene 78 folios. SOPORTE: - Copia del informe de gestión. - Correo remitario, al Secretario General del Concejo municipal, de la versión en medio magnético del informe de gestión primer trimestre del año 2020. - Oficio remitario del informe de gestión. - El informe de gestión se encuentra publicado, para su libre consulta, en la página web de la entidad (https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informes-de-gestion-ano-2020)
	Elaborar y publicar los Informes de Ley que están a cargo de las Oficinas de Control Interno.	1	66%	Asesor de Control Interno	La Oficina de Control Interno elaboro y publico los informes de ley correspondientes al periodo Mayo-Agosto de 2020

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<p>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.</p>	1	66%	<p>Oficina de Prensa y Comunicaciones P.U.I. Profesional de Sistemas y TIC</p>	<p>Desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones se ha informado de manera oportuna a los usuarios, a través de los canales disponibles (www.metrolinea.gov.co, Facebook, Twitter, Instagram) y boletines de prensa enviados a periodistas vía WhatsApp, los ajustes en las diferentes rutas, más en época de pandemia del Covid-19, teniendo en cuenta que ante las diferentes medidas de prevención adoptadas por el Gobierno Nacional y los locales se han hecho cambios periódicos en horarios de inicio de la operación, de cierre y frecuencias.</p> <p>También se entregó, a través de www.metrolinea.gov.co y las redes sociales de Metrolínea, una herramienta valiosa para los usuarios y fue una plantilla en la que ellos pueden consultar los horarios del primer y último despacho de cada ruta en operación, con el propósito de que programen sus viajes de manera más cómoda.</p> <p>Estas mismas acciones se han emitido a través de los sistemas de audio de las estaciones y buses, con el fin de llegar al usuario por diferentes medios para que cuente con la información oportuna en cuanto a los ajustes en la operación.</p> <p>De otro lado se ha mantenido la información sobre los puntos de recarga en el área metropolitana de Bucaramanga, pero además se han abierto otros puntos los cuales se han dado a conocer a través www.metrolinea.gov.co y redes sociales, para que los usuarios los identifiquen y hagan uso de ellos.</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 Metrolínea.</p>	1	66%	<p>Oficina de Prensa y Comunicaciones Dirección de Planeación/PUI Mercadeo</p>	<p>*Socialización de los portales en puntos estratégicos. *Campaña Se un usuario Seguro. *Campaña de cultura de distanciamiento en donde se realiza una alianza comercial con la agencia Genoma. *Campaña de cultura de distanciamiento en buses y estaciones del SITM planteada para sillas, pisos estaciones y buses, así mismo acompañada como estrategia de divulgación en puertas de estaciones, Billboard, audios del SITM y en los diferentes medios de comunicación y redes sociales buscando de esta manera promover esta iniciativa y compañía en beneficio de la comunidad y usuarios del Sistema. *Campaña para fortalecer los mecanismos de bioseguridad dentro del SITM.</p> <p>Desde la Oficina de Comunicaciones de Metrolínea S.A. se han liderado campañas que buscan posicionar el SITM, culturizar a los usuarios para que se apropien del Sistema y lo usen. Estas estrategias han estado complementadas con la socialización de las medidas de prevención del Covid-19.</p> <p>Para este propósito se cuenta con un equipo de socialización, conformado por tres personas, quienes están en las estaciones cumpliendo varias funciones: socializar los beneficios que ofrece el SITM al usarlo, las ventajas de que con un solo pasaje se pueden movilizar por varios puntos del área metropolitana de Bucaramanga, ventajas de personalizar la tarjeta inteligente, recomendaciones para el buen uso del Sistema como mantener las filas para ingresar, ceder las sillas azules en caso de requerirse, respetar al otro, entre otras.</p> <p>El equipo también enfoca sus esfuerzos en socializar con los usuarios los ajustes en la operación, resuelve y gestiona respuesta a las inquietudes de los usuarios, y los orienta en las estaciones por si requieren algún acompañamiento.</p> <p>Adicional a ello se han desarrollado campañas que premian la fidelidad de los usuarios como 'Sé un usuario seguro', con el propósito de invitarlos a que sigan usando el Sistema, lo cuiden, e inviten a los demás ciudadanos a usar el transporte.</p> <p>En redes sociales también se maneja la campaña '#NoSeaPingo', con la que también se busca culturizar a los usuarios para que quieran y usen el Sistema de manera debida.</p> <p>Para la promoción del SITM y la cultura ciudadana también se han utilizado los sistemas de audio de las estaciones y buses, a través de los cuales se llega de manera directa a los usuarios.</p> <p>En cuanto a la prevención del Covid-19 se han ejecutado campañas de distanciamiento como 'Sé un usuario seguro, Metrolínea nos cuida'. Para ello se han señalado los pisos de las estaciones con huellas, de tal manera que los usuarios se ubiquen en ellas y mantengan la distancia. Esto ha servido también para reforzar el tema de cultura ciudadana. También se ha demarcado el piso de los buses y las sillas, con el fin de mantener la distancia.</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.	1	66%	Dirección de Planeación/ PUI Mercadeo Oficina de Prensa y Comunicaciones	*Presencia de marca en la campaña de distanciamiento Genoma. *Presencia de marca en la campaña de distanciamiento por medios de una alianza estretegica comercial con Freska Freska Leche. *Metrolínea se vincula al evento celebración día del Niño Virtual en cabeza de parques recrear el cual fue emitido por la plataforma de recrear en este evento se contó con 5 artistas.
	Socialización de la operación del SITM	1	66%	Dirección de Planeación/ PUI Mercadeo Oficina de Prensa y Comunicaciones Dirección de Operaciones/PUI Centro de Control Ing.	El día 28 de mayo se llevó a cabo una Capacitacion a los operadores denominada "Experiencias Positivas". Con el equipo de socialización, coordinado desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones, se realiza constantemente socialización de la operación del SITM Metrolínea, en la cual se les cuenta a los usuarios los horarios, rutas en funcionamiento, ajustes si es el caso. A través de la página web www.metrolinea.gov.co y las redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter e Instagram) también se socializa con los usuarios la operación de cada día y los ajustes si los hay.
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	66%	Asesor de Control Interno	Se realizo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno correspondiente al segundo cuatrimestre del año 2020
	Evaluación de las acciones plasmadas en la Matriz de Riesgos de Corrupcion de acuerdo con la normatividad vigente	1	66%	Asesor de Control Interno	Se realizo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno correspondiente al segundo cuatrimestre del año 2020


EMILCÉN DELINA JAIMES CABALLERO
 GERENTE


SALVADOR RÍOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

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

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Agosto 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	66%	Oficina Asesora Jurídica / Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	Se elabora informe de 01 de mayo a 30 de junio de 2020 el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad. Se elabora informe de 01 de julio a 31 de agosto 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	En virtud de las medidas sanitarias establecidas por el Gobierno Nacional se expidió el decreto 491 de 2020, el cual se aplicará durante la vigencia de la emergencia sanitaria en el país, por medio de este decreto se ampliaron los términos para otorgar respuesta a las peticiones y por ello se ha venido trabajando de manera coordinada con el personal de Ventanilla única, la gerencia y la Dirección Técnica de Operaciones, sobre los términos para la atención de las PQRSDF recibidas en la entidad. Una vez el Gobierno Nacional considere superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y se procederá a la socialización de la normatividad que regula el Derecho Fundamental de Petición.

<p style="text-align: center;">Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>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.</p>	1	66%	<p>Oficina de Prensa y Comunicaciones.</p>	<p>Desde las redes sociales de Metrolínea se informa de manera oportuna las eventualidades que ocurren en la operación tales como marchas, manifestaciones, accidentes, entre otros, que afectan el normal flujo de las rutas. Esta información se emite a través de las redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, Instagram) y se envía a grupos de WhatsApp en los que están periodistas del área metropolitana de Bucaramanga, con el fin de que se informe a la ciudadanía sobre estas situaciones.</p>
	<p>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.</p>	1	66%	<p>Oficina de Prensa y Comunicaciones P.U.I. Profesional de Sistemas y TIC</p>	<p>Desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones se ha informado de manera oportuna a los usuarios, a través de los canales disponibles (www.metrolinea.gov.co, Facebook, Twitter, Instagram) y boletines de prensa enviados a periodistas vía WhatsApp, los ajustes en las diferentes rutas, más en época de pandemia del Covid-19, teniendo en cuenta que ante las diferentes medidas de prevención adoptadas por el Gobierno Nacional y los locales se han hecho cambios periódicos en horarios de inicio de la operación, de cierre y frecuencias. También se entregó, a través de www.metrolinea.gov.co y las redes sociales de Metrolínea, una herramienta valiosa para los usuarios y fue una plantilla en la que ellos pueden consultar los horarios del primer y último despacho de cada ruta en operación, con el propósito de que programen sus viajes de manera más cómoda. Estas mismas acciones se han emitido a través de los sistemas de audio de las estaciones y buses, con el fin de llegar al usuario por diferentes medios para que cuente con la información oportuna en cuanto a los ajustes en la operación. De otro lado se ha mantenido la información sobre los puntos de recarga en el área metropolitana de Bucaramanga, pero además se han abierto otros puntos los cuales se han dado a conocer a través www.metrolinea.gov.co y redes sociales, para que los usuarios los identifiquen y hagan uso de ellos.</p>

Subcomponente 3 Talento Humano	Fortalecer las competencias del personal que atiende al usuario.	2	66%	Oficina Asesora Jurídica / Profesional Universitario I Quejas y Reclamos	<p>Se trabaja de manera coordinada con el personal de la Dirección Técnica de Planeación (Javier Alberto Gómez Acevedo) y la Dirección Técnica de Operaciones (Sandra Milena Gelves Ayala) la información para la atención a los usuarios respecto de los ajustes a la operación para que sea suministrada a través del CHAT EN LINEA, la atención telefónica y el correo electrónico de notificacionesjudiciales@metrolinea.gov.co</p> <p>En relación con la atención a través del CHAT EN LINEA y la atención telefónica se ha realizado acompañamiento permanente a las señoras Esther Caicedo Guerrero y Aura Esperanza Guerrero (Tisa) en aras de fortalecer la comunicación con nuestros usuarios y atenderlos de manera oportuna suministrando información real y precisa sobre la prestación del servicio de transporte del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolinea.</p> <p>Así mismo, en la Resolución 013 de 2020, está aprobada la capacitación en Actualización atención de PQRSDf del ciudadano y servicio al ciudadano, al personal que atiende usuarios y se coordinará con la Gerencia el cumplimiento en el siguiente cuatrimestre.</p>
	Capacitación y/o taller en experiencia de servicio a los funcionarios o empleados que tengan relación directa con los usuarios del SITM	0	33%	Planeación y PUI Mercadeo	<p>El día 28 de mayo se llevó a cabo una Capacitación a los operadores denominada "Experiencias Positivas". La Oficina de Control Interno concluye que no se enviaron evidencias de capacitación y/o taller en experiencias de servicio a los funcionarios o empleados que tienen relación directa con los usuarios.</p>
	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	<p>Se tiene programada en el plan de capacitación pero no se ha podido hacer debido al aislamiento obligatorio por la prevención del COVID 19.</p> <p>La Oficina de Control Interno evidencia que se vincularon a los Directores de Planeación y Financiero y deja constancia que no se presentaron evidencias de la inducción al cargo de dichos funcionarios.</p>

<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>Planeación y PUI Mercadeo</p>	<p>Dos encuestas de percepción anteriormente elaboradas, a través de las cuales se busca conocer que piensan los usuarios del sistema y como nos perciben, están pendientes de aprobación. La Oficina de Control Interno concluyo que no se presentaron evidencias de avances en el periodo objeto de seguimiento.</p>
--	--	----------	------------	----------------------------------	--


EMILCEN DELINA JAIMES CABALLERO
 GERENTE


SALVADOR RÍOS
 ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

Entidad: METROLINEA S.A

Vigencia: 2020

Fecha de Publicacion: Septiembre 2020

SEGUNDO SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Con corte al 30 de Agosto 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	66%	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 estrategicos 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> <p>Los estados financieros y seguimiento a los planes de mejoramiento: https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/planes-de-mejoramiento -- https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/estados-financieros -- https://metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/seguimiento-plan-estrategico-institucional</p>



EMILSEN DELINA JAIMES CABALLERO
GERENTE



SALVADOR RÍOS
ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO