



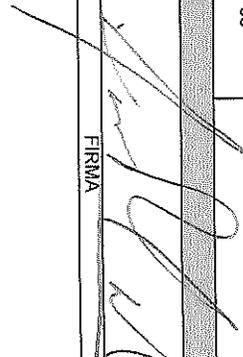
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017

SEGUIMIENTO No.		2	FECHA DE SEGUIMIENTO	31-ago-17	FECHA DE PUBLICACIÓN	08-sep-17
Componente	Subcomponente/Proceso	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Divulgación y apropiación	La Política de Administración de Riesgos de la entidad se encuentra ajustada y alineada con el plan de la entidad conforme los lineamientos establecidos.	100	
		2.1	Revisión de los riesgos de corrupción año 2017	Se llevó a cabo el análisis y evaluación de los resultados obtenidos en los seguimientos del Mapa de Riesgos de corrupción del año anterior, donde se realiza una reformulación de actividades que determinan un mayor control a la ocurrencia de riesgos.	100	
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2	Ajustar la Matriz de Riesgos de corrupción año 2017	Conforme con el punto anterior, el ajuste de la matriz de riesgos de corrupción permite identificar las acciones que demuestran mayor efectividad en el control, en relación a la vigencia anterior.	100	
		3.1	Disponer en la página web de la entidad del Mapa de Riesgos de corrupción para consulta.	El Mapa de Riesgos de Corrupción se puede consultar en la página web de la entidad (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/P-LAN-ANTICORRUPCION/Mapa-Riesgos-Corrupcion-2017.pdf).	100	
	4. Monitoreo y revisión	4.1	Revisar de acuerdo con lo establecido las acciones indicadas en el Mapa de riesgos de corrupción.	De forma periódica (trimestral) se realiza el monitoreo y se analiza la efectividad de las acciones previstas para la prevención y ocurrencia de riesgo en la entidad.	100	
	5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a los controles de los riesgos de corrupción.	Cada trimestre mediante el cumplimiento del plan de auditorías internas se realiza el respectivo seguimiento a cada uno de los procesos de la entidad, así como también al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, así mismo, a la revisión por la dirección.	100	
	1. Identificar y priorizar trámites	1.1	Ajustar la resolución de constitución del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL).	En revisión la configuración de la Resolución, en un nuevo Comité se espera su respectiva aprobación.	90	
		1.2	Revisión de estado de los trámites (exterros e internos), regulaciones y procedimientos susceptibles de racionalización.	No se evidencia ningún avance.	0	
		1.3	Priorización de trámites			
	Racionalización de Trámites	2. Racionalización de trámites	2.1	Revisión y monitoreo permanente a los trámites		
3. Reducir costos en los trámites internos		3.1	Eliminar las regulaciones y controles innecesarios (simplificación, estandarización, eliminación de procedimientos administrativos de los trámites priorizados.)			

Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas	4. Interoperabilidad	4.1	Identificar trámites, información y servicios requeridos de entidades estatales.					
		5. Monitoreo y revisión	5.1	Revisión de actividades e identificación de mejoras.					
			6.1	Realizar seguimiento a los resultados logrados en la implementación.					
		Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas	6. Seguimiento	6.1	Realizar seguimiento a los resultados logrados en la implementación.			
					1	Revisar las actividades de rendición de cuentas realizados en el año 2017.	Se evidencia la revisión de las actividades de rendición de cuentas a (Ene de 2017), con base al 2016. Se evidencia en la dirección de planeación.	100	
					2	Planificar la estrategia de rendición de cuentas Procedimiento EG-2-P-01, para la entidad año 2017.	Se cuenta con un aplicativo en excel, donde se establece en forma general el propósito de la rendición de cuentas en Metrocall s.a., así mismo, los aspectos generales, los actores, obligaciones y derechos, los componentes y el equipo responsable para la elección del mismo, se cuenta con el procedimiento EG-2-P-01 "Rendición de Cuentas", disponible en el aplicativo SIGEM.	100	
3	Sensibilizar sobre rendición de cuentas a los funcionarios y contratistas de la entidad.				Se evidencia la presentación de rendición de cuentas, la cual se encuentra disponible en la página de la entidad. (http://www.metrocall.gov.co/cms/gestion-de-calidad/).	100			
4	Ejecutar la estrategia de rendición de cuentas.								
5	Evaluar la estrategia de rendición de cuentas.								
Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas	6. Seguimiento	1	Objeto de la entidad, Mega, Misión, Visión, objetivos estratégicos.	En la página web de la entidad (www.metrocall.gov.co), se halla publicado en el link: sobre metrocall, link: Quiénes somos y Gestión de Calidad, están ubicados: Misión, Visión y Objetivos Estratégicos.	100			
			2	Metas del Plan de Desarrollo Municipal.	En la página web de la entidad (www.metrocall.gov.co), se halla publicado en el link de Gestión las metas del plan de acción.	100			
			3	Metas del Plan de Acción Institucional.	En la página web de la entidad (www.metrocall.gov.co), se halla publicado en el link de Gestión las metas del plan de acción institucional.	100			
			4	Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Desarrollo y Plan de Acción.	La Dirección de Planeación ha realizado constante seguimiento y monitoreo a los avances y resultados del plan de desarrollo y plan de acción	100			
			5	Informe de Gestión	El informe de gestión se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link de Gestión.	100			
			6	Estados financieros de la vigencia anterior	se evidencia en la página web de la entidad en el link de gestión financiera, el Estado de Resultado Integral y Estado de Situación Financiera, desagregación del presupuesto, Estado de Flujo de Efectivo, Estado cambios del patrimonio, saldos de operaciones recíprocas, ejecución presupuestal, catálogos de cuentas, notas estados financieros.	100			
			7	Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales.	Se evidencia la relación de contratos de prestación de servicios corte al 1 de Septiembre de 2017. METRO CALL S.A. (Profesionales 104 y Apoyo a la Gestión 190, para un total de 294).	100			

Rendición de Cuentas - Información a publicar.		Información a publicar.	
8	Plan de mejoramiento institucional	En la oficina de Control Interno reposa el plan de mejoramiento institucional suscrito con la Contraloría en relación a los resultados de las auditorías realizadas.	100
9	Quejas y reclamos frecuentes	En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se establecen informes semestrales en relación al cumplimiento de las PQRS radicadas en la entidad, la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente realiza y publica informes de forma trimestral, el cual se evidencia en el link de atención al ciudadano.	100
10	Peticiones de interés general - Preguntas frecuentes - FAQ	En la página web de la entidad se encuentran preguntas frecuentes y peticiones de interés general (16) actualizadas trimestralmente, que se hallan en el link de atención al ciudadano.	100
11	Revisión de los resultados del componente de servicio, información y divulgación del NSU.	Conforme a la auditoría, se evidencia la revisión del componente servicio al usuario, el informe y divulgación de los resultados del NSU. Se presenta en el informe de gestión 2016 con un 66,41% de satisfacción por parte del usuario (NSU) dando una posición de desempeño adecuado. Así mismo, ya se realizó la entrega del informe del primer trimestre de 2017 con un 58,5% del NSU.	100
12	Publicar en la página web el plan de mejoramiento NSU	Se evidencia la publicación en la página web de la entidad el plan de mejoramiento NSU de 2016 y de 2017.	100
13	Seguimiento a los planes de mejoramiento	Se evidencia la publicación en la página web de la entidad el seguimiento a los planes de mejoramiento NSU.	100
14	Informe de la Gestión Social	Se evidencia la publicación en la página web de la entidad el informe de gestión social de 2016.	100
15	Informe Pormenorizado Control Interno	Se encuentra en los expedientes que reposan en la Oficina de Control Interno	60
16	Plan de Compras de la vigencia	Se evidencia el plan anual de adquisiciones en la página web de la entidad (31 enero 2017).	100
17	Informe de la Gestión Ambiental	Se halla publicado en la página web de la entidad, link de gestión.	100
18	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Se encuentra en la página web de la entidad, link plan anticorrupción.	100
19	Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	La publicación al seguimiento del plan de acción de atención al ciudadano se publica en la página web de la entidad sin ninguna eventualidad que se presente, cada cuatro (4) meses.	100
1.1	Establecer metas en el plan estratégico asociadas a mejorar la satisfacción del usuario.	Se evidencia plan de acción por parte de la dependencia de la entidad vigencia 2017.	100
1.2	Realizar seguimiento y control a los indicadores del plan estratégico.	Mes a mes se realizan reuniones para analizar el comportamiento y cumplimiento de las actividades planteadas (actas).	100
2.1	Divulgar el Manual de Atención al Ciudadano (Atención personal, atención telefónica, atención virtual, atención con calidad y seguimiento y control a la atención con calidad) PE-D-01-F-02 Versión:	Se han realizado 20 socializaciones entorno a la divulgación del manual de atención al ciudadano	100
		3.0 Fecha: 18-3-2016	

Atención al Ciudadano	2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Revisión de los resultados del componente de servicio, información y divulgación del NSU.	Se conocen resultados NSU a través del informe de gestión 2016 el cual arroja un 66,41% de satisfacción por parte del usuario (NSU) dando una posición de desempeño adecuado. Así mismo, se conocen resultados NSU del primer trimestre 2017, informe de campo realizado entre el 29 abril a 23 de mayo de 2017, en el cual se informa el resultado a la fecha del nivel de satisfacción de parte del usuario NSU el cual es de un 58,5%.	100		
		2.3	Publicar en la página web el plan de mejoramiento NSU	Se evidencia la publicación en la página web de la entidad el plan de mejoramiento NSU de 2016 y de 2017.	100		
	2.4	Seguimiento a los planes de mejoramiento	Se evidencia la publicación en la página web de la entidad el seguimiento a los planes de mejoramiento NSU.	100			
	3. Talento Humano	3.1	Socializar temas relacionados con la atención al cliente, sensibilización y toma de conciencia, enfocados en atención a población vulnerable (personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, etc.)	Conforme con el expediente de auditoría de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente, se evidencian registros de las actividades de socialización en temas relacionados con la atención al cliente, sensibilización y toma de conciencia, enfocados en atención a población vulnerable (personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, etc.).	100		
		4.1	Actualizar el reglamento interno para la gestión de las PQRSD.	Se dispone de un acto administrativo, donde se reglamenta la Gestión de los PQRSD (Resolución No. 912.110.348 del 29 de Sept. 2017).	100		
		4.2	Actualizar y divulgar los procedimientos e instructivos establecidos por la entidad para PQRS.				
		4.3	Actualización árbol de incidentes del proceso Gestionar Servicio al Cliente.	Se evidencia segunda actualización de árbol de incidentes del proceso gestionar servicio al cliente, de acuerdo con el acta "reunión validación reporte de auditoría interna preliminar proceso gestión comercial y servicio al cliente". 30 ago 2017.	100		
	4. Normatividad y procedimental	5.1	Actualización de Preguntas frecuentes (FAQ)	Se evidencia la actualización de las preguntas frecuentes a marzo 2017 FAQ, las cuales se encuentran en la página web de la entidad.	100		
		5.2	Participar en las mesas de ayuda didáctica a discapacitados	Se evidencia la realización de dos (2) mesas de las cuatro (4) mesas programadas en el 2017, las dos (2) restantes están programadas para los meses de octubre y diciembre.	100		
		5.3	Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.				
5.4		Realizar visitas a instituciones de discapacidad	A la fecha se ha avanzado en 24 de las 33 visitas, se estiman realizar a diciembre 12 visitas más.	72			

INICIATIVAS ADICIONALES		CÓDIGO BUEN GOBIERNO					
		6.2	Consolidar el Código de Buen Gobierno de Metro Cali S.A.	A partir de la estructuración empresarial del Ente Gestor, Metro Cali S.A., acorde con las necesidades del Sistema de Transp., Metro Cali S.A., plantea un nuevo Plan de Acción para elaborar (implementar), diseñar, evaluar y establecer mejoras mediante el Código Corporativo de Gobierno. (Documento que se encuentra en revisión) y en segunda aprobación (Plan de Acción SITM-MIO Metro Cali S.A.) marzo-octubre 2017.			
		6.3	Divulgar el Código de Buen Gobierno, para conocimiento y participación interna del personal.				
		6.4	Aprobación del Código de Buen Gobierno por acto administrativo.				
		6.5	Aprobación y disponibilidad del Código de Buen Gobierno en el SIGEM y en la página web de la Entidad				
		6.6	Socialización Código de Buen Gobierno				
			% de cumplimiento			66	
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO							
	Teodoro Rodriguez C.			Contralista Oficina de Control Interno			
	NOMBRE			CARGO			FIRMA