



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente	Subcomponente/Proceso	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas		% de Avance	Observaciones
			Fecha de seguimiento	30-06-16		
Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapas de Riesgos de Corrupción	1. Política de Administración de Riesgos	1.1. Investigación y apropiación.	1	30-06-16	0	15-may-17
			2.1	Revisión de los riesgos de corrupción del año 2016	100	
			2.2	Ajustar la Matriz de Riesgos de corrupción año 2017	100	
			3.1	Disponer en la página web de la entidad del Mapa de Riesgos de corrupción para consulta.	100	
			4.1	Revisar de acuerdo con lo establecido las acciones indicadas en el Mapa de riesgos de corrupción.	100	
			5.1	Realizar seguimiento a los controles de los riesgos de corrupción.	100	
			1.1	Ajustar la resolución de constitución del Comité Antidámages y de Gobierno en Línea (GEL).	0	
			1.2	Revisión de estado de los trámites (externos e internos), resoluciones y procedimientos susceptibles de racionalización	0	
			1.3	Priorización de trámites.	0	
			2.1	Revisión y monitoreo permanente a los trámites.	0	
Racionalización de trámites	3. Reducir costos en los trámites Internos	3.1. Eliminar las regulaciones y controles innecesarios (simplificación, estandarización, armonización de procedimientos administrativos de los trámites prioritarios).	4.1	Identificar trámites, información y servicios requeridos de entidades estatales.	0	
			5.1	Revisión de actividades e identificación de mejoras.	0	
			6.1	Realizar seguimiento a los resultados logrados en la implementación.	0	

Rendición de cuentas				
1	Revisar las actividades de rendición de cuentas y realizadores en el año 2016	Se estableció la matriz de los temas de rendición de cuentas según tipo y componente del año anterior y se determinaron los parámetros de rendición para la vigencia 2017.	100	
2	Planificar la estrategia de rendición de cuentas Procesoamiento EG-2-F-01, para la entidad año 2017.	De acuerdo a las políticas del procedimiento EG-2-F-01 se tiene definido la estrategia de rendición de cuentas de la entidad	100	
3	Sensibilizar sobre rendición de cuentas a los funcionarios y colaboradores de la entidad.	Esta sensibilización se realiza mediante charlas congres computacionales, donde se enfatiza la importancia de la rendición de cuentas por parte de los funcionarios.	100	
4	Ejecutar la estrategia de rendición de cuentas		0	
5	Evaluar la estrategia de rendición de cuentas		0	
1	Objeto de la entidad, Misión, Visión, objetivos estratégicos.	En la página web de la entidad www.metrocall.gov.co , se encuentra publicado en el link sobre metrocall, pestifatos, quienes somos y Gestión de Calidad, está ubicado respectivamente Misión - Visión y Objetivos estratégicos.	100	
2	Metas del Plan de Desarrollo Municipal	Las metas del Plan de Desarrollo municipal se encuentran publicadas en la página web del Metrocall S.A en el link de Gestión en la pestaña de plan de acción, puesto que estos son publicados al iniciar cada vigencia.	100	
3	Metas del Plan de Acción Institucional	Las metas del Plan de Desarrollo municipal se encuentran publicadas en la página web del Metrocall S.A en el link de Gestión en la pestaña de plan de acción, puesto que estos son publicados al iniciar cada vigencia.	100	
4	Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Desarrollo y plan de acción.		0	
5	Informe de Gestión	El informe de gestión de la entidad vigencia 2016 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 la Entidad en la pestaña de gobernanza, los estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2016 (liquidación presupuestal, desgarradura del presupuesto, pertenecientes a la vigencia 2016.	100	
7	Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales.		0	
B	Plan de mejoramiento institucional	En la oficina de control interno reposa el plan de mejoramiento institucional suscrito con la contabilidad originado de la auditoría del año 2016, donde se le hace seguimiento al cumplimiento de las acciones.	100	
9	Quejas y reclamos frecuentes	En el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano se establecen informes semestrales acerca del cumplimiento de las PQRS que llegan a la empresa, la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente realiza y publica informes de forma trimestral. Este se puede verificar en la página web en el link atención al ciudadano.	100	
10	Peticiones de interés general – Preguntas frecuentes – PQA	Las preguntas frecuentes y peticiones de interés general son actualizadas de manera trimestral, actualmente se cuenta en la página con 16 peticiones de interés general.	100	

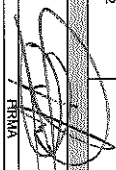
Rendición de cuentas -
Información a publicar

		11	Revisión de los resultados del componente de servicio, información y divulgación del NSU.			0	
		12	Publicar en la página web el plan de mejoramiento NSU			0	
		13	Seguimiento a los planes de mejoramiento			0	
		14	Informe de la Gestión Social	En el link de gestión de la página web de la Entidad se encuentra publicado el informe de Gestión Social, donde se muestra el nivel de cumplimiento de las metas establecidas encaminadas a generar cultura ciudadana a los usuarios del SITMAHO.		100	
		15	Informe Promovizado Cambio Interno			0	
		16	Plan de Campaña de la Vigencia	Se evidencia Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad en la página web, con fecha de publicación el 31 de enero de 2017.		100	
		17	Informe de la Gestión Ambiental	Disponible en la página web de Metoccal S.A Informe Ambiental de Oira, donde se mide el cumplimiento de los indicadores ambientales en cada uno de sus componentes.		100	
		18	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Se puede consultar a través de: www.metroccal.gov.co el link Plan Anticorrupción.		100	
		19	Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Se publica en la página web de la entidad una vez cada uno de los seguimientos establecidos. Este seguimiento se realiza con fecha de corte 30 de abril.		100	
	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Establecer metas en el plan estratégico asociadas a mejorar la satisfacción del usuario.	Se evidencia por parte de la dirección comercial y servicio al cliente, las metas y mecanismos encaminados a la satisfacción del usuario, en el seguimiento y avance de cada uno de los indicadores de medición de las acciones.		100	
		1.2	Realizar seguimiento y control a los indicadores del plan estratégico.	Al interior de cada mes se realizan reuniones que permiten el análisis y seguimiento de los indicadores del plan de acción.		100	
		2.1	Difundir el Manual de Atención al Ciudadano (Atención personal, atención telefónica, atención virtual, atención con calidez) y seguimiento y control a la atención con calidez).	se están adelantando capacitación con los concesionarios a través de una campaña, con voz en español. En este se realizan presentaciones y charlas con clientes para el fortalecimiento del comportamiento de los conductores.		100	
		2.2	Revisión de los resultados del componente de servicio, información y divulgación del NSU.	Mesario oficina se emiten los resultados a cada una de las direcciones para que al final de sus áreas sean consolidados los resultados del NSU 2016.		100	
	2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.3	Publicar en la página web el plan de mejoramiento NSU	En la página se encuentra publicado el plan de mejoramiento de la entidad NSU realizada en diciembre de 2016.		100	
		2.4	Seguimiento a los planes de mejoramiento	El seguimiento al plan de mejoramiento se realiza conforme a las fechas establecidas en cada una de las actividades programadas.		100	
	3. Talento Humano	3.1	Sustituir 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.)	Se realizó la normatividad, en este momento está en la oficina jurídica a la espera del visto bueno y poder ser publicado.		0	
		4.1	Actualizar el reglamento interno para la gestión de las PQRSB.			0	
		4.2	Actualizar y divulgar los procedimientos e instructivos establecidos por la entidad para PQRS.			0	
	4. Normalidad y procedimental	4.3	Actualización ágil de incidencias del proceso Gestionar Servicio al Cliente.	Se incluyeron nuevas categorías en las jerarquías de PQRSB en el OTRS, se actualizó la jerarquía de servicio con el centro donde se adocionaron nuevas categorías entre las que están: quejas operativas, quejas técnicas, actualizaciones, se crearon de manera conveniente de acuerdo a las necesidades que se presentaban.		100	

Atención al ciudadano

		Se verificó la actualización de las frecuencias frecuentes y se evidencia que la última actualización se realizó en el mes de marzo, siendo así cumplimiento con los tiempos establecidos.			
Transparencia y Acceso a la Información	5. Relaciónamiento con el ciudadano	5.1 Actualización de Páginas frecuentes (F2AQ).			
		5.2 Publicar en las mesas de ayuda cívica a discapacitados.	0		
		5.3 Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.	0		
		5.4 Realizar visitas a instituciones de discapacidad.	0		
		5.5 Realizar encuesta del nivel de satisfacción del usuario - NSU.	0		
	1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Socializar la información que debe ser publicada versus lo actual en la página web de la Entidad. (Rendición de cuentas)		0	
		1.2 Emitir la información actualizada por proceso para publicar.		0	
		1.3 Publicar la información mínima de obligatoria suministrada por los procesos.		0	
	2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Identificar necesidades y procesos para responder solicitudes acceso a la información.		0	
		2.2 Emitir presupuesto de inversión.		0	
		2.3 Investigar alternativas tecnológicas.		0	
	3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de Información	3.1 Realizar inventario de información.		0	
		3.2 Definir esquema de publicación de la información.		0	
		3.3 Establecer la información clasificada y reservada.		0	
	4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Identificar adecuaciones de accesibilidad de espacios físicos para atención en situación de discapacidad.		0	
5.1 Emitir presupuesto de inversión para la generación de estadísticas de sociedades acceso a la información.			0		

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		CARGO	FIRMA
NOMBRE			
Hevyn Yasid Ruiz			
Contratación Oficina de control Interno			
42			
%			
de cumplimiento			
6.1	Revisar el documento Código de Ética y Buen Gobierno de Metro Cál S.A.	En la revisión del Código de Ética y Buen Gobierno se establecen los fundamentos para la determinación de los principios de control a la gestión empresarial, principios de transparencia y Gobernabilidad que regirán en la Entidad.	65
6.2	Conceder el Código de Buen Gobierno de Metro Cál S.A.		0
6.3	Divulgar el Código de Buen Gobierno, para conocimiento y participación interna del personal		0
6.4	Aprobación del Código de Buen Gobierno por acto administrativo		0
6.5	Aprobación y disponibilidad del Código de Buen Gobierno en el SIGEM y en la página web de la Entidad		0
6.6	Socialización Código de Buen Gobierno		0


 FIRMA