



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO


SEGUIMIENTO No.	2	FECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 8 de 2021	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2021
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 1. Política de Administración de Riesgos.	1.1 Revisar y ajustar la Política de Administración de Riesgos de acuerdo con la nueva Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas -Versión 5, 2020	En reunión realizada el 9 de junio por el equipo de la Dirección de Planeación, se tomó la decisión de reprogramar la actividad para el 2021, esto a causa de las consecuencias sufridas por el paro nacional que retrasaron la realización de actividades internas.		Se reprogramara la actividad para la vigencia 2022	
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1 Realizar convocatoria ciudadana e interna para identificación de riesgos de corrupción.	Desde la Dirección de Planeación se gestionó encuesta de participación ciudadana evidenciada en el siguiente link: https://docs.google.com/forms/d/1aPUI1nIA0-m6r_aT4wr4AjAlmwpjHAjFrYQntQcujX0/closedform "ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC-2021", los resultados se encuentran disponibles en archivo digital	100%		
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.2. Realizar la identificación, análisis, evaluación y definición de planes de tratamiento de los riesgos de corrupción 2021.	Con base al plan de trabajo para la estructuración del PAAC 2021 liderado desde la Dirección de Planeación, se definió una agenda de trabajo para realizar la identificación y revisión de los riesgos de corrupción para la vigencia 2021, se evidencio archivo "AGENDA REVISAR RIESGOS DE CORRUPCIÓN AÑO 2020 Y DEFINIR LOS DE LA VIGENCIA 2021 - APROBRAR Y PUBLICAR EN LA PAG WEB" con la siguiente metodología a seguir: 1. Consultar y revisar el mapa de riesgos de corrupción identificando el o los riesgos a cargo.(Disponible en el SIGEM) 2. Revisar los controles establecidos y si estos se mantienen. 3. Definir si se ha manifestado o se puede presentar un nuevo riesgo de corrupción. 4. Ajustar el Riesgo de corrupción. 5. Asistir a la reunión según programación. Los líderes de proceso y/o subprocesos, implementaron los lineamientos establecidos en la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas: Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital -Versión 4", para la identificación de los riesgos de corrupción. Se evidenciaron las Listas de Chequeo, correos electrónicos y Memorias de Reunión que se realizaron con los procesos/subprocesos que identificaron riesgos de corrupción. PE-D-01-F-02 Versión: 3.0 Fecha: 18-3-2016	100%		

3. Consulta y divulgación.	3.1	Actualizar la metodología de riesgos de la Entidad de acuerdo con la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas -Versión 5, 2020	En reunión realizada el 9 de junio por el equipo de la Dirección de Planeación, se tomó la decisión de reprogramar la actividad para el 2021, esto a causa de las consecuencias sufridas por el paro nacional que retrasaron la realización de actividades internas.		Se reprogramara la actividad para la vigencia 2022
	3.2	Disponer en la página web de la entidad del Mapa de Riesgos de corrupción 2021	Se evidenció la publicación del Mapa de Riesgos de corrupción en la página web de la entidad en el siguiente link: https://www.metrocali.gov.co/wp/wcontent/uploads/2021/01/2-MAPA-RIESGOS-DE-CORRUPCION-ENERO-2021-MH.pdf	100%	
4. Monitoreo y revisión.	4.1	Ajustar la herramienta de Monitoreo, seguimiento y Autoevaluación.	Se evidencian mejoras para la herramienta de seguimiento a los riesgos las cuales fueron lideradas por la Dirección de Planeación, igualmente se brindaron lineamientos para su diligenciamiento por parte de los procesos el 24 de febrero de 2021, TEMA: Auto-evaluación y monitoreo de Riesgos de Gestión y Corrupción de los procesos /subprocesos de Metro Cali S.A.	100%	
	4.2	Revisar de acuerdo con lo establecido las acciones indicadas en el Mapa de riesgos de corrupción.	Con base a los lineamientos brindados por la Dirección de Planeación, los líderes y equipos de trabajo realizan seguimiento a los riesgos de gestión y corrupción.	100%	
5. Seguimiento.	5.1	Realizar seguimiento a los controles de los riesgos de corrupción.	Se evidencia Informe Seguimiento Riesgos de Corrupción 2021 para el primer cuatrimestre, el cual se encuentra publicado en la pagina web de la entidad en el siguiente link https://www.metrocali.gov.co/wp/wp-content/uploads/2021/05/Informe-Seguimiento-Riesgos-de-Corrupcion-2021.pdf	100%	
Componente 2: Racionalización de trámites	1.1	Personalización de la tarjeta de SITM MIO	Dentro del Plan de Acción de la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos para la presente vigencia, se tiene el proyecto "Focalizar los procesos de gestión que permitan garantizar los derechos de los ciudadanos a través de la Política Racionalización de Trámites" con la meta "En la vigencia 2021 implementar la metodología necesaria la cual permita la inscripción de la tarjeta personalizada como Otro Procedimiento Administrativo - OPA, ante el SUI". Al mes de agosto se reporta un avance de cumplimiento del 73% en donde se especifica que se dio inicio al proceso de inscripción del OPA ante el SUI en su primera fase con un porcentaje de avance del 50% en la gestión de usuarios, se evidencia el avance en el aplicativo SUI Igualmente se evidencia cronograma articulado el proyecto con siete (7) actividades el cual refleja un 73% de avance. Se evidencia la aprobación de la Resolución No. 912.110.178 de Julio 16 de 2021 "Por medio de la cual se establece el procedimiento para la personalización, reposición y bloqueo de la tarjeta MIO" como requisito para iniciar el proceso de inscripción del OPA ante el SUI. Una vez inscrito el procedimiento ante el SUI se procederá a realizar monitoreo del OPA y así mismo se avanzará a identificar nuevas oportunidades de racionalización. Las evidencias están organizadas en el drive de la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos.	100%	
Componente 3: Rendición de cuentas	1.1	Revisar y evaluar las actividades de rendición de cuentas realizadas en el año 2020.	Se evidenció el reporte de las actividades realizadas de la rendición de cuentas en el año 2020, mediante una matriz resumen que consolida la información "Rendición de cuenta según tipo de componente año 2020", en la cual se detallan los resultados obtenidos para las 58 actividades realizadas	100%	
	1.2	Publicar en la página web de la Entidad el cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas.	Se evidenció la publicación del Cronograma de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2021 en la pagina web de la entidad en el link: https://www.metrocali.gov.co/wp/wp-content/uploads/2021/01/3-CRONOGRAMA-PARTICIPACION%CC%81N-Y-RENDICIO%CC%81N-DE-CUENTAS-ENERO-2021.pdf	100%	

Componente 3: Rendición de cuentas	1.3	Como estrategia para rendir cuentas a las partes interesadas y comunidad en general, se utilizará el espacio virtual en Facebook -Hablamos del MIO- de manera eventual para que en vivo, cada dependencia presentará un informe de su gestión	El espacio Hablemos del MIO, se estructuró para realizarse una vez a la semana (martes) de 11:30 a 12:00 del mediodía, se dio inicio al espacio de Hablemos con el MIO con el Informe de Gestión 2020, Realizado el 23 de febrero 2021. En el mes de abril se realizaron 3 en vivos los cuales se encuentran documentados en los siguientes link: 1. https://www.facebook.com/193201850782033/videos/4025282207515681 2. https://www.facebook.com/193201850782033/videos/760480161285878 3. https://www.facebook.com/193201850782033/videos/885462125337826 Como consecuencia de las actividades asociadas al paro nacional que generaron la suspensión de la operación, se suspendieron las emisiones del espacio Hablemos del MIO, sin embargo en el mes de junio se utilizaron los dos espacios de la Alcaldía en vivo; radio y televisión para contarles a las partes interesadas cómo va la recuperación del MIO, se evidencia esta información en el siguiente link https://www.facebook.com/AlcaldiaDeCali/videos/201119815090907/ de la misma manera se tuvo un Espacio televisivo Magazín Informativo en vivo por Telepacífico y el Facebook Live de la Alcaldía, el día 24 de junio de 6:30 p.m. a 7:00 p.m. https://www.facebook.com/AlcaldiaDeCali/videos/359619568831165/	100%	
	1.4	Sensibilizar sobre la rendición de cuentas a los funcionarios y contratistas de la entidad.	Se evidenció correo electrónico en donde se realiza invitación a participar a los funcionarios de la entidad de una capacitación sobre rendición de cuentas que realizó el Departamento Administrativo de la Función Pública. De igual manera se evidenció boletín sobre conceptos relacionados con el proceso de rendición de cuentas.	100%	
	1.5	Revisar la página web de la entidad versus el Esquema de Publicidad de la información existente según normatividad legal vigente. (Actualización del esquema de publicación)	Mediante Oficio No. 918.102.2.220.2021 del 25 de febrero, desde la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente se realizó entrega a la Oficina de Sistemas del esquema de publicación para que continúe con el cumplimiento de dicha normatividad, de igual manera se hizo la entrega de la información para continuar con el registro ante la Procuraduría General de la Nación del ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública). Se evidencia que la página web de la entidad se le están realizando mejoras. Para esta vigencia, se estructuró el procedimiento Publicación de Información en la Página Web de Metro Cali S.A	100%	
	1.6	Establecer y ejecutar la estrategia de rendición de cuentas.	Se ejecutó la jornada de rendición de cuentas en vivo por la red social Facebook, el 23 de febrero en donde cada Director y/o Jefe mostro a la comunidad la gestión realizada para la vigencia 2021	100%	
	1.7	Operatividad de la página web de la Entidad.	Se evidencian mejoras implementadas en la página web de la entidad, relacionadas con el cambio de diseño y estructura, con el objetivo de cumplir los lineamientos de Gobierno Digital las noticias publicadas en la página web de la entidad, se encuentran actualizadas, lo que le permite a la ciudadanía y los grupos de valor conocer sobre la gestión de la entidad. Se realizó la actualización del Directorio de los funcionarios de planta de la entidad, evidencia el cumplimiento de los requisitos relacionados con la información mínima a publicar.	100%	
	1.8	Monitoreo de las actividades	Desde la Dirección de Planeación se realiza la consolidación de la información según los avances por cada componente del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, mediante la herramienta en Excel "CONSOLIDADO -COMPONENTES-PAAC-2021" PE-D-01-F-02 Versión: 3.0 Fecha: 18-3-2016	100%	

Componente 3: Rendición de cuentas	1.9	Seguimiento y Control	Desde la Oficina de Control Interno se realiza seguimiento cuatrimestral Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, al Cronograma de Participación Ciudadana y a los riesgos de corrupción, los informes se publican en la pagina web de la entidad en el link https://www.metrocali.gov.co/wp/seguimiento-plan-anticorrupcion/	100%	
Componente 4: Atención al ciudadano 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	1.1	Establecer metas en el plan estratégico asociadas a mejorar la satisfacción del usuario.	Se evidencio el Formato de Plan de Acción de la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente para la vigencia 2021, metas orientadas con Incrementar el porcentaje del aspecto de servicio "aporte al civismo y la cultura ciudadana" (NSU) e Incrementar el porcentaje del aspecto de servicio "Accesibilidad en el MIO para personas en condición de discapacidad" (NSU)	100%	
	1.2	Realizar seguimiento y control a los indicadores del plan estratégico.	Se evidencia archivo diligenciado en el drive con el seguimiento a los proyectos/Actividades a cargo de la Dirección Comercial en el Formato Formulación del Plan de Acción 1. Diseño e implementación de una campaña de posicionamiento y de cultura MIO del sistema integrado de transporte masivo SITM-MIO 2. Diseño e implementación del Plan Integral de Accesibilidad Universal al SITM-MIO 3. Ingresos colaterales (Implementación de otras fuentes de ingreso).	100%	
2. Fortalecimiento de los canales de atención.	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).	Para el mes de agosto se han capacitado 420 personas en capacitación de servicio al cliente (año 2021), dirigido al personal de las empresas operadoras, se evidencian los listados de asistencia.	100%	
	2.2	Revisión de los resultados del componente de servicio, información y divulgación del NSU.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	2.3	Publicar en la página web el plan de mejoramiento NSU	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	2.4	Seguimiento a los planes de mejoramiento.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
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.).	En el mes de abril se realizo una Mesa de Accesibilidad, el objetivo del espacio de participación fue Socializar y validar los avances en herramientas de accesibilidad para personas con diversidad funcional visual y auditiva instaladas en las diferentes estaciones, terminales y puntos de parada del SITM -MIO, según Ley # 1618 DE 2013. Sensibilizando en el uso de habilidades y recursos emocionales, cognitivos y mentales para el fortalecimiento de la salud mental.	100%	
	3.2.	Realizar mesas de trabajo con las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRS con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enmarcados en atención al usuario.	Se evidencia Acta No 1 de comité PQR Comité de seguimiento de la recepción y tramite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante METRO CALI SA la cual se realizó de manera virtual el 21 de junio de 2021. Se evidencia presentación en power point de la reunión realizada.	100%	
4. Normatividad y procedimental.	4.1	Revisar los procedimientos e instructivos establecidos por la entidad para PQRS.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	4.2	Continuar con la implementación del curso virtual de lenguaje claro	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
5. Relacionamiento con el ciudadano.	5.1	Publicación Carta de Trato Digno	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		

5. Relacionamiento con el ciudadano.	5.2	Actualización de preguntas frecuentes (FAQ)	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	5.3	Generar espacios de encuentro para personas con discapacidad, en el marco de la mesa de accesibilidad	En el mes de abril se realizó una Mesa de Accesibilidad, el objetivo del espacio de participación fue Socializar y validar los avances en herramientas de accesibilidad para personas con diversidad funcional visual y auditiva instaladas en las diferentes estaciones, terminales y puntos de parada del SITM -MIO, según Ley # 1618 DE 2013. Sensibilizando en el uso de habilidades y recursos emocionales, cognitivos y mentales para el fortalecimiento de la salud mental.	100%	
	5.4	Continuar con la estrategia de la elaboración de la caracterización de los usuarios.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	5.5	Realizar encuesta del nivel de satisfacción del usuario – NSU.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Socializar la información que se genera a nivel interno para mantener informado al cliente interno de la gestión de la entidad.	La comunicación interna se realiza mediante correo corporativo, Boletines informativos que envían por correo corporativo, chat Noticias por Metro, información publicada en la página web de la entidad y cartelera entre otros. Desde la Oficina de Comunicaciones se llevan el registro detallado de la información socializada a través de los diferentes canales.	100%	
	1.2	Socializar a través de correo electrónico la Resolución 3564 del 2015 del MINCTIC, que contiene la información que cada proceso conforme a su responsabilidad debe publicar en la página web de la entidad.	Mediante correo electrónico del 15 de febrero y el 3 de agosto, se realizó la socialización de la Resolución 3564 del Ministerio de las TIC la cual hace referencia a los estándares para la publicación y divulgación de la información que debe hacer cada una de las dependencias en la página web de la entidad.	100%	
	1.3	Mantener la plataforma WEB disponible para que los ciudadanos tengan acceso a la información.	Se evidencian mejoras implementadas en la página web de la entidad, relacionadas con el cambio de diseño y estructura, con el objetivo de cumplir los lineamientos de Gobierno Digital, se encuentra información actualizada de la gestión que viene realizando la entidad en cuanto a la activación de rutas e información de horarios.	100%	
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Desarrollar un formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública.	Se evidencian mejoras y cambios técnicos y estructurales realizados en el Formulario para solicitudes de PQRSF, lo que facilita el diligenciamiento del formulario por parte de los ciudadanos	100%	
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de Información.	3.1	Actualizar y publicar esquema de publicación de la información.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	3.2	Actualizar y publicar la información clasificada y reservada.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1	Atención especial a la primera infancia, mujeres gestantes, personas con diversidad funcional, adultos mayores.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	4.2	Realizar visitas a instituciones que trabajan a favor de las personas con diversidad funcional.	Al mes de agosto se han realizado xx visitas a Instituciones Educativas		
	4.3	Generar espacios de encuentro para personas con diversidad funcional, en el marco de la mesa de accesibilidad	En el mes de abril se realizó una Mesa de Accesibilidad, el objetivo del espacio de participación fue Socializar y validar los avances en herramientas de accesibilidad para personas con diversidad funcional visual y auditiva instaladas en las diferentes estaciones, terminales y puntos de parada del SITM -MIO, según Ley # 1618 DE 2013. Sensibilizando en el uso de habilidades y recursos emocionales, cognitivos y mentales para el fortalecimiento de la salud mental.	100%	

4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.4	Adecuar productos accesibles en nuevos formatos a favor de las personas con diversidad funcional.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1	Elaborar informe de solicitudes recibidas.	Se evidencian los Informes de PQRS en el siguiente link https://www.metrocali.gov.co/wp/informes-qrsf/ , los cuales se realizan de manera trimestral	100%	
6. Iniciativa adicional: Prevención de Conflictos de Intereses	1.1	Contextualización, normatividad y aspectos necesarios para prevención de conflictos de interés.	Desde el proceso de Gestión Humana se realizó la revisión de la caja de herramientas del Departamento Administrativo de la Función Pública relacionada con los lineamientos de la Guía para la Identificación y Declaración del Conflicto de Intereses en el Sector Público Colombiano - Versión 2 del 2019 para la gestión de conflicto de intereses en la entidad.	100%	
	1.2	Realizar el diagnóstico según herramienta de la <i>Guía para la identificación y declaración del conflicto de intereses en el sector público colombiano -Versión 2, 2019, del DAFP</i>	Se evidencia la realización del Autodiagnóstico para la gestión de conflicto de intereses, el cual tiene 21 actividades de gestión con una calificación total inicial de 42 según herramienta de la Guía para la identificación y declaración del conflicto de intereses en el sector público colombiano.	100%	
	1.3	Revisar y/o ajustar la Política de Integridad	Se proyecta la resolución por la cual se modifica el código de integridad y se adopta la política de Gestión de Conflicto de Intereses, se evidenció borrador de la resolución "Por medio de la cual se modifica la Resolución N° 912.110.166 del 30 de abril de 2019 y se adopta la Política de Gestión de Conflicto de Intereses en Metro Cali S. A.", la cual se encuentra en revisión para su respectiva aprobación.	100%	
2. Ejecución para su implementación	2.1	Establecer las actividades para establecer la estrategia para prevención de conflicto de intereses	Se evidenció Cronograma de trabajo MIPG MESA TÉCNICA No. 2: TALENTO HUMANO - VIGENCIA 2021, en donde se establecen 5 actividades para fomentar el conocimiento del Código de Integridad y Conflicto de Interés en la entidad	100%	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				100%	
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO					
CLAUDIA MARCELA RENGIFO POLANIA		PROFESIONAL CONTRATISTA CONTROL INTERNO			
NOMBRE		CARGO		FIRMA	