metrocali		SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2018

SEGUIMIENTO No.	3	FEECHA DE SEGUIMIENTO	31-dic-18	FECHA DE PUBLICACIÓN	10-ene-19

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	Revisión, Divulgación y apropiación	Se evidencian boletines, correos y actos administrativos emitidos por la Entidad y publicados a través de canales institucionales.	100	
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión de los riesgos de corrupción año 2017	Se dispuso de una agenda para revisar los riesgos de corrupción del año 2017 y definir los riesgos de la vigencia 2018. Esta información fue enviada a través de correo electrónico a los Líderes de procesos y equipos de trabajo. Existen listados de Registros de asistencia (18 y 24 de enero 2018).	100	
		2.2	Ajustar la Matriz de Riesgos de corrupción año 2018	La Matriz de riesgos de corrupción fue revisada y ajustada y publicada en la página web de la entidad en Fecha enero 31 de 2018.	100	
	3. Consulta y divulgación	3.1	Disponer en la página web de la entidad del Mapa de Riesgos de corrupción para consulta.	El link (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/PLAN-ANTICORRUPCION/Riesgos-Corrupcion-2018.pdf), se encuentro en la página de la entidad.	100	
	4. Monitoreo y revisión	4.1	Revisar de acuerdo con lo establecido las acciones indicadas en el Mapa de riesgos de corrupción.	100%, correo 14 febrero 2018, 01 marzo 2018, aplicativo Sigem, página de la entidad. Se establece programación annual, herramienta y el envoi por parte de cade dependencia según Fecha establecida.	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 anticurrución y de atención al ciudadano, así mismo, a la revisión por la dirección.	100	
	1. Definición de la Política de Racionalización de Trámites	1.1	Definir la Polírtica de Racionalización de Trámites.	Se evidencia el cumplimiento	100	
	2. Identificación de Trámites	2.1	Ajustar la resolución de constitución del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL).	Se evidencia la Resolución 912.110.169 del 13 de Abril de 2018	0	Se está trabajando en la actualización de una nueva Resolución.
		2.2	Realizar la identificación e inventario de los trámites (externos e internos), regulaciones y procedimientos susceptibles de racionalización.	Si bien la Entidad, ha venido adelantando el inventario de trámites por cada dependencia y evidencia el cuadro de inventario de trámites y/o servicios de la entidad, el cual se encuentra en la oficina del Centro de Documentación y Archivo (Gestión Documental). La Entidad no evidencia regulaciones y procedimientos susceptibles de racionalización.	0	

Racionalización de Trámites	3. Priorización de Trámites	3.1	Analizar variables externas e internas que afectan los trámites y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora de los mismos.	No se evidencia avance	0	
	4. Racionalización de Trámites	4.1	Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos.	Las TRD (tablas de retención documental), se encuentran publicadas en la página de la entidad. http://www.metrocali.gov.co/cms/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/ - Así mismo, se han optimizado trámites y la base documental del SIGEM se ha actualizado.	80	
	5. Interoperabilidad	5.1	Identificar trámites, información y servicios requeridos de entidades estatales.		0	A la fecha no se ha vencido el plazo de cumplimiento.
	6. Monitoreo y revisión	6.1	Revisión de actividades, seguimiento a los resultados logrados en la implementación e identificación de mejoras.	Se evidencia carpeta que contiene la revisión de actividades y seguimiento a los resultados logrados en la implementación e identificación de mejoras bajo el formato SIGEM MA-2-P-01-F-02.	100	
	7. Seguimiento y Control	7.1	Seguimiento y control de las actividades aquí planteadas	Se evidencia el seguimiento y control de la Oficina de Control Interno de las actividades planteadas.	100	
Rendición de Cuentas	Rendición de cuentas.	1	Revisar evaluar las actividades de rendición de cuentas realizados en el año 2017.	Se realizó en Enero 2018 el balance de las actividades planteadas en rendición de cuentas según componente año 2017 y se establecieron las actividades según componente a realizar en el año 2018. Herramienta de rendición de cuentas. Se evidenció vía correo electrónico, la información enviada desde la Dirección de Servicio al Cliente a Planeación.	100	
		2	Revisar y ajustar procedimiento EG-2-P-01. Rendición de Cuentas.	Ha habido aportes de Gtion Cultural, Gtión Cial, Juridica a la herramienta excel de rendición de cuentas 2018, se han enviado y recibido correos electrónicos de las dependencias.	100	
		3	Sensibilizar sobre rendición de cuentas a los funcionarios y contratistas de la entidad.	Mediante correos electrónicos dirigidos a los líderes de procesos en todas las dependencias se ha aportado la información respectiva a boletines referentes a la importancia de cumplir con la rendición de cuentas.	100	
		4	Ejecutar la estrategia de rendición de cuentas.	Desde Planeación se han adelantado todas las acciones institucionales en el propósito por ejecutar la estrategia de rendición de cuentas.	100	
		1	Objeto de la entidad, Mega, Misión, Visión, objetivos estratégicos.	Se actualizó y se encuentra disponible en la página web de la entidad. (http://www.metrocali.gov.co/cms/quienes-somos/).	100	
		2	Metas del Plan de Desarrollo Municipal.	se encuentra publicado en la página de la entidad (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/Gestion/Informe-de-Gestion-Metro-Cali-S.A.-y-PDM-2016-2019-2017.pdf)	100	
		3	Metas del Plan de Acción Institucional.	se encuentra publicado en la página de la entidad (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/Gestion/Plan-de-Accion-Metro-Cali-2018-Enero-31-2018.pdf)	100	
		4	Avances y resultados en el cumplimieno del Plan de Desarrollo y Plan de Acción.	Se cumple la publicación del Plan de Desarrollo y Plan de Acción en la página de la entidad, así mismo, la publicación de los planes en el Sigem.	100	

Rendición de Cuentas Información a publicar.	Información a publicar.	5	Informe de Gestión	El informe de gestión se encuentra publicado en la página web de la entidad (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/Gestion/Informe-de-Gestion-Metro-Cali-S.A.-2017.pdf)	100	
		6	Estados financieros de la vigencia anterior	Se evidencia en la página de la entidad la Desagregación del Presupuesto (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/Gestion/RES-DESAGREGACION-PPTO-2018.pdf); Se evidencia en la página de la entidad la ejecución presupuestal (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/Gestion/EJECUCION-PRESUPUESTAL-INGRESOS-Y-GASTOS-METROCALI-S.A-A-31-DE-DIC-DE-2017.pdf); en la presente vigencia trimestral esta por publicarse (en cartelera) el Estado de Resultado Integral; Estado Situación Financiera; Estado Cambios en el Patrimonio; Info Saldos Operaciones Reciprocas; Catálogo de Cuentas; Notas Estados Financieros.	100	
		7	Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales.	Se evidencia toda la plantilla y relación de contratos de la Entidad en la presente vigencia (2018).	100	
		8	Plan de mejoramiento institucional	La Oficina de Control Interno de Metro Cali S.A., efectivamente atiende todos los requerimientos solicitados por la Contraloría y han suscrito para la presente vigencia el respectivo seguimiento al plan de mejoramiento institucional.	100	
		9	Quejas y reclamos frecuentes	Se encuentra publicado en la página de la entidad (http://www.metrocali.gov.co/cms/novedades/#Consulte%20aqu%C3%AD%20los%20Informes%20PQRS%20de%202014,%202015,%202016%20y%202017).	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 (14) actualizadas trimestralmente, que se hallan en el link de atención al ciudadano (http://www.metrocali.gov.co/cms/preguntas-frecuentes-2/).	100	
		11	Revisión de los resultados del componente de servicio, información y divulgación del NSU.	Se evidencia revisión a los resultados del componente de servicoi, información y divulgación del NSU (Encuesta NSU) para el primer semestre.	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 2017 (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/ATENCION-AL-CIUDADANO/NSU-2017-2-para-pagina.pdf).	100	
		13	Seguimiento a los planes de mejoramiento	Conforme al Plan de Auditorías, se evidencia el seguimiento a los planes de mejoramiento en el primer trimestre.	100	
		14	Informe de la Gestión Social	En la Oficina de Gestión Social y Cultura reposa el Informe de la Gestión Social 2017.	100	
		15	Informe Pormenorizado Control Interno	Se encuentra publicado en la página de la entidad (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/Gestion/Informe-Pormenorizado-de-Control-Interno-Marzo-de-2018.pdf).	100	

		16	Plan de Compras de la vigencia	Se evidencia el plan anual de adquisiciones en la página web de la entidad (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/Gestion/PAApublicado-ENERO-DE-2018-actualizacion-enero-18.pdf) (enero 2018).	100	
		17	Informe de la Gestión Ambiental	Se halla publicado en la página web de la entidad, (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/Gestion/Informe-gestion-Ambiental-obras-2017.pdf).	100	
		18	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Se encuentra en la página weg de la entidad, (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/PLAN-ANTICORRUPCION/Plan-Anticorrupcion-2018.pdf).	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 ningua eventualidad, cada cuatro (4) meses. (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/image-gallery/PLAN-ANTICORRUPCION/20180106032400324.pdf).	100	
	1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	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 para la presente vigencia.	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 los indicadores y demás actividades planteadas (actas).	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).	Se evidencia el cumplimiento de la acción (divulgar el Manual de Atención al Ciudadano), a través de volantes, carteleras, correos corporativos.	100	
		2.2	Revisión de los resultados del componente de servicio, información y divulgación.	Resultados Encuesta NSU para el primer semestre.	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 2017 (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/ATENCION-AL-CIUDADANO/Plan-de-mejoramiento-NSU-consolidado-2017-2DCSCDO.pdf).	100	
		2.4	Seguimiento a los planes de mejoramiento	Se han realizado a la fecha los respectivos seguimiento s a los planes de mejoramiento por parte de la oficina de control interno de la entidad, conforme al plan de auditorías.	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.).	Se evidencia el cumplimiento de los eventos, reuniones de socialización a personas con discapacidad, adultos mayores, IE, etc. Se verificaron listados y/o registros de asistencia.	100	
Atención al Ciudadano	4. Normatividad y procedimental	4.1	Actualizar y divulgar los procedimientos e instructivos establecidos por la entidad para PQRS.	Acción cumplida se evidencia en la página de la entidad. http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/ATENCION-AL-CIUDADANO/Firmado-Resolucion-912.110.348-Por-la-cual-se-deroga-resolucion-912.110.083-reglamento-interno-de-PQRS-09-10-2017.pdf	100	
		4.2	Actualización de árbol de incidentes del proceso Gestionar Servico al Cliente.	Se evidencia ábol de incidentes. SC-2-P-01-F-01 - ÁRBOL DE INCIDENTES Y ESCALONAMIENTO v.1	100	

	5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actualización de Preguntas frecuentes (FAQ)	Se evidencia la actualización de las preguntas frecuentes a marzo 2018 FAQ, las cuales se encuentran catorce (14) preguntas en la página web de la entidad.	100	
		5.2	Generar espacios de encuentro para personas con discapacidad, en el marco de la mesa de accesibilidad.	A la fecha en la presente vigencia (2018), se ha realizado 2 mesas de accesibilidad en las instaciones de la entidad y 1 de formación.	100	
		5.3	Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.	Se evidencia en la página de la entidad el manual de atención al ciudadano (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/ATENCION-AL-CIUDADANO/MANUAL-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-PDF-VERSION-03.pdf).	100	
		5.4	Intituciones de discapacidad	Se evidencia mediante actas la asistencia a reuniones en instituciones de discapacidad.	100	
		5.5	Realizar encuesta del nivel de satisfacción del usuario - NSU.	Se evidencia presentación del primer informe de resultados de la Encuesta NSU a mayo de 2017. Se da cumplimiento a lo estipulado en el Plan Anticorrupción donde se solicita realizar dos (2) encuestas. Este primer informe se alimenta del trabajo de campo desarrollado entre el 29 abril a 23 mayo de 2017, los cuales arrojan un resultado general de NSU del 44% con un Nivel Alto, Ni Satisfecho Ni Insatisfecho del 22%, y Baja Satisfacción del 33%, teniendo encuenta estos datos se denota una reducción enel Nivel de Satisfacción Alto con relación al año 2016 de un 12%, un incremento de los otros niveles del 9% y 8% respectivamente. El Nivel de Satisfacción del Usuario NSU General con el MIO para el primer semestre de 2017 se ubica en una escala de Desempeño **Deficiente** (58,5%) con un -5,9% de diferencia con respecto al año 2016.	100	
Transparencia y Acceso a la Información	1. Lineamintos de Transparencia Activa	1.1	Socializar la información que debe ser publicada en la página WEB de la entidad, suministrada por los procesos.	Se evidencia que la entidad emite boletines periodicamente a través de la página de la entidad, correos electrónicos internos y carteleras.	100	
		1.2	Emitir la información actualizada por cada proceso.	Se evidencia que la entidad emite boletines periodicamente a través Memorandos, Resoluciones, de la página de la entidad, correos electrónicos internos y carteleras, reuniones, etc.	100	
		1.3	Publicar la información mínima obligatoria atualizada en la página WEB de la entidad, suministrada por los procesos.	Se evidencia que la entidad emite boletines periodicamente a través Memorandos, Resoluciones, de la página de la entidad, correos electrónicos internos y carteleras, reuniones, etc.	100	
		1.4	Mantener la plataforma WEB disponible para la consulta de los usuarios.	Se evidencia un avance del 100% en relación a mantener la plataforma Web disponible para la consulta de los usuarios.	100	
	2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Desarrollar un formulario electronico para la recepcion de solicitudes de informacion pública.	Se cumple el desarrollo de un formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública.	100	
	3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de Información	3.1	Realizar inventario de activos de información	Se evidencia en la página de la entidad: link transparencia y acceso a la información (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/descargas/TranspAccesoInfo/ACTIVOS-DE-INFORMACION.pdf)	100	
		3.2	Definir esquema de publicación de la información.	Formato y procedimiento publicado en el Sigem http://172.16.10.7:8090/metrocali/verDocumento.jsp?i=ZG9jdW1lbnRvPUdDLTItUC0wMS1GLTAxO3ZlcnNpb249NA==	100	

		3.3	Establecer la información clasificada y reservada.	A la fecha el avance se encuentra en un 90%	90	
	4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Realizar la caracterización de los usuarios	No se evidencia avance	0	
		4.2	Adecuar medios electronicos de accesibilidad a población en situación de discapacidad	Adecuar medios electronicos de accesibilidad a población en situación de discapacidad http://www.metrocali.gov.co/wp/accesibilidad/	100	
	5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar informe de solicitudes recibidas, trasladadas, tiempo de respuesta y negación de acceso a información	Se evidencia informe PQRS correspondiente al cuarto trimestre publicado en la página de la entidad (http://www.metrocali.gov.co/cms/assets/ATENCION-AL-CIUDADANO/Informe-QRS-IV-trimestre-2017.pdf); se está consolidando la información está pendiente la publicación del informe PQRS del primer trimestre 2018.	100	
Actividades Adicionales	Acuerdos de Gestión	1.1	Identificación de la normatividad aplicada a los Acuerdos de Gestión	Se evidencia la presentación para la respectiva identificación de la normatividad aplicada a los acuerdos de gestión.	100	
		1.2	Investigación y revisión de la metodología establecida y herramienta para acuerdos de gestión por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Se evidencia acuerdo de gestión para la respectiva investigación y revisión de la metodología establecida por el DAFP.	100	
		2.1	Revisión y ajuste del procedimiento Evaluaciones del Desempeño con la inclusión de los Acuerdos de Gestión y su formato correspondiente	Se evidencia la documentación para la respectiva revisión y ajuste del procedimiento evaluaciones del desempeño con la inclusión de los acuerdos de gestión.	100	
		2.2	Diseño y ejecución de la capacitación correspondiente para la sensibilización de los gerentes de la Entidad.	Se evidencia la documentación para el respectivo diseño y ejecución de la capacitación corrrespondiente para la sensibilización de los gerentes públicos de la entidad.	100	
		2.3	Seguimiento a la formalización de los Acuerdos de Gestión por cada dependencia; vigencia julio 2017 - diciembre 2017.	Se evidencia la documentación referida a los acuerdos de gestión formalizados.	100	
		2.4	Seguimiento a las evaluaciones parcial y final de los compromisos gerenciales establecidos en los Acuerdos de Gestión. Vigencia julio 2017 - diciembre 2017.	Se evidencia evaluación final de los acuerdos de gestión a Ene 2018. Se encuentran pendientes por entregar a la Oficina de GH el 25% del total de los Acuerdos de Gestión de la Entidad, se ha cumplido el 75% a la fecha.	75	
		3.1	Publicación de la valoración de competencias y evaluación final de los Acuerdos de Gestión de los gerentes públicos de la Entidad.	No se evidencia avance	0	
		4.1	Seguimiento a la formalización de los Acuerdos de Gestión por cada dependencia; vigencia enero 2018 - diciembre 2018.	Se evidencian los acuerdos de gestiópn formalizados. Se encuentran pendientes por entregar a la Oficina de GH el 62% del total de los Acuerdos de Gestión la Entidad, se ha cumplido el 38% a la fecha.	38	
		4.2	Seguimiento a las evaluaciones parcial y final de los compromisos gerenciales establecidos en los Acuerdos de Gestión.	Se evidencia evaluación final de acuerdos de gestión. Se encuentran pendientes por entregar a la Oficina de GH el 62% del total de los Acuerdos de Gestión de la Entidad, se ha cumplido el 38% a la fecha.	38	
% de cumplimiento					85%	

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

Teodoro Rodríguez C.		Contratista Oficina de Control Interno		
NOMBRE		CARGO		FIRMA