metrocali	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	31-ago-16	FECHA DE PUBLICACIÓN	14-sep-16

Componente		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción	1.1	Revisar y ajustar la política de riesgos alineada al plan estratégico de Metro Cali.	La politica de Administracion de Riesgos de la entidad ya se encuentrat ajustada y alineada con el plan estartegico de la entidad.	100	
	1.2	Ajustar y aprobar el Manual de Administración de Riesgos.	El manual de admiistracion del riesgo se encuentra ajustada y aprobda conforme a los lineaminetos establecidos.	100	
	1.3	Divulgación y apropiación.	Se realizaon actividades de divulgacion por medio de correos corporativos y boletines informativos. La metododlogia se divulgo mediante socializacion a los funcionarios de las diferentes areas.	100	
	1.4	Seguimiento y evaluación a la implementación de la política.	se realizo el primer monitoreo por parte de la oficina de planeación en la primera semana del mes siguiente de la implementacion para revisar las actividades de cada responsable.	100	
	2.1	Revisión del PESTAL y PCI de la entidad identificación de causas de riesgos de corrupción Contexto.	Con los diferentes grupos de trabajo (lideres de procesos, jefes de área) se realizó un análisis interno y externo de los distintos elementos que determinan riesgos para la entidad.	100	
	2.2	Elaboración de la herramienta para la elaboración del Mapa de riesgos.	Se desarrollaron los componentes de que determinan la creación y/o elaboración del mapa de riesgos de Metrocali S.A	100	
	2.3	Identificación por procesos de los riesgos de corrupción inherentes y sus consecuencias	En la identificación del riesgo se relacionaron cada uno de los procesos en los cuales tiene injerencia determinado riesgo	100	
	2.4	Análisis de Riesgo de corrupción inherente antes de controles.	En el anises de riesgo de determino la probabilidad, el impacto y la zona a la que pertenece determinado riesgo.	100	
	2.5	Valoración del riesgo de corrupción con controles.	La valoración del riesgo nos permitió identificar los tipos de controles a realizar, así como de las acciones a tomar para cada uno de estos.	100	
	2.6	Elaboración de la Matriz de Riesgos de corrupción.	Se encuentra publicada en la pagina Web de la entidad.	100	
	3.1	Divulgación en las diferentes etapas de construcción del mapa de riesgos.	Dentro de las actividades de divulgación realizadas se encuentran la publicación en la pagina web, y el envío por correo electrónico al los funcionarios y contratistas.	100	
	3.2	Disponer en la página web de la entidad del Mapa de Riesgos de corrupción para consulta.	El PAAC se encuentra disponible en pagina Web.	100	

	4.1	Revisar de acuerdo con lo establecido las acciones indicadas en el Mapa de riesgos de corrupción.	conforme lo establecido se realiza monitoreo de las acciones del mapa de riesgos con una periodicidad mensual por medio de la oficina de planeación. (se envían correos corporativos, carteleras y correos a los lideres de procesos y responsables de riesgos para el desarrollo y supervisión de las actividades.se elabora herramienta para registrar el avance del seguimiento.	100	
	5.1	Realizar seguimiento a los controles de los riesgos de corrupción.	Los seguimientos a los controles de corrupción se realizaran cada tres meses una vez sea aprobado el manual de administración de riesgos, ademas se realiza seguimiento y verificacion en cada una de las auditorias internas de la entidad.	100	
Racionalización de Trámites	1.1	Ajustar la resolución de constitución del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL).	Actividad que estaba dispuesta para ser efectuada en el mes de abril, presenta un atraso en el desarrollo de la misma, a la fecha ya se cuenta con un documento borrador de la resolución. Esta actividad no preento ningun avance respecto al seguimimiento anterior.	60	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	1.2	Analizar la normatividad: Leyes, Decretos, Resoluciones y otros Actos Administrativos.	Las normas leyes decretos y actos administrativos se encuentran actualizados, dentro de un marco normativo que da las directrices de funcionamiento e implemetacion de GEL.	80	
	1.3	Revisión de estado de los trámites (externos e internos), regulaciones y procedimientos susceptibles de racionalización.	Aunque la fecha de cumplimiento y verificacion de esta ctividad es a sptiembre de 2016, aun no se evidencia avances. El listado tramites internos y externos susuptibles de racionalizacion no se encuentran definidos hasta la fecha.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	1.4	Priorización de trámites.	Esta actividad no presenta avance.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	2.1	Revisión y monitoreo permanente a los trámites.	No presenta avce, pendiente de cumplimiento de activesdes anteriores.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	2.2	Utilización de Medios Electrónicos (publicidad de normas y documentos de interés público).	No se evidencia avance de esta actividad.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	3.1	Eliminar regulaciones y controles innecesarios (simplificación, estandarización, eliminación de procedimientos administrativos de los tramites priorizados).	No se evidencia avance de esta actividad.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	4.1	Identificar tramites, información y servicios requeridos de entidades estatales.	No se evidencia avance de esta actividad.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	5.1	Revisión de actividades e identificación de mejoras.	La revision de actividades e identificacion de mejoras aplica una vez se implimente la Estrategia.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	6.1	Realizar seguimiento a los resultados logrados en la implementación.	se realiza una vez se este implementado la estrategia.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
		Revisar los mecanismos de rendición de cuentas realizados en el año 2015	Se hizo revisión de la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia anterior, en el mes de abril se llevo a cabo dos reuniones en donde se estableció la necesidad de elaborar un procedimiento para la rendición de cuentas en la entidad.(ver registro de asistencia.)	100	

Rendición de cuentas		Planificar la estrategia de rendición de cuentas para la entidad	Se tiene definido un procediimeto en le cual se stablece la metdogia por medio dela cual se elabora anualmemte la estrategia de rendidion de cuenta en la entidad. Articulado al componente #3 del PAAC, estableciedo en este procedimiento las pliticas de operacion. Esteprocedimineto se encuetra publicado en el aplicativo SIEGEM	100	
		Sensibilizar sobre rendición de cuentas a los funcionarios y contratistas de la entidad.	La sensibilizacion a los fucionarios de la entidad se realiza por medio de boletines informativos, en carteleras, correos corporativos, emitiendo conceptos responsables sobre rendicion de cuentas y metodologia de cada uno de los apctos que la	90	
		Ejecutar la estrategia de rendición de cuentas	La verificación de esta actividad se realizan en el tercer seguimiento del Plan anticorrupción	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
		Evaluar la estrategia de rendición de cuentas	La verificación de esta actividad se realizan en el tercer seguimiento del Plan anticorrupción	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
Rendición de cuentas - información a publicar		Objeto de la entidad, Mega, Misión, visión, objetivos estratégicos.	Se encuentra publicada en la pagina Web de la entidad.	100	
		Metas del Plan de Desarrollo Municipal.	La verificación de esta actividad se realizan en el segundo seguimiento del Plan anticorrupción	100	
		Metas del Plan de Acción Institucional.	disponible en la pagina web, con la salvedad de cambio el 30 de mayo con la aprobado del plan de desarrollo municipal.	100	
		Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Desarrollo y plan de acción.			Dirección de planeación
		Informe de Gestión	El informe de gestión se encuentra publicado en la pagina web, en el link Gestión	100	
		Estados financieros de la vigencia anterior	Fueron publicados los estados financieros de la vigencia anterior en la pagina web dela entidad en el link de gestión/ financiera. conforme los tiempos legales establecidos.	100	
		Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales.	No fue posible realizar seguimiento.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
		Plan de mejoramiento institucional	Se tienen suscritos los planes de mejoramiento con la contraloria resultados de las auditorias realizadas.	100	
		Quejas y reclamos frecuentes	Actualmente ya s e cuenta con un informe trimestral 2016 de PQRS que esta colgado en la pagina web en link de atención al ciudadano.	100	
		Peticiones de interés general	se actualizo a abril las preguntas frecuentes colgadas en la pagina de la entidad. Actualmente cuenta con 24 preguntas, se tiene como novedad la aplicación moovit que muestra en tiempo real la espera de cada una de las rutas.	100	
		Cantidad de usuarios inconformes por el servicio o producto que presta la entidad	se evidencia en el informe de PQRS	100	

		Propuesta de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad	Está en el plan de mejoramiento NSU y PQRS 2016 en el link de novedades del menú principal.	100	
		Informe de la Gestión Social	Se encuntra publicado en la pagina Web de la entidad.	100	
		Informe Pormenorizado Control Interno	se encuentra publicado en la pagina web de la entidad. Link Gestion.	100	
		Plan de Compras de la vigencia	El plan de compras de la presente vigencia se encuentra publicado en la pagina web de la entidad, en el link de Gestión/plan de adquisiciones.	100	
		Informe de la Gestión Ambiental	El informe de gestión se encuentra publicado en la pagina web, en el link Gestión	100	
		Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Se encuentra publicada en la pagina Web de la entidad.	100	
		Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	La publicacion al seguimiento del PAAC se publica en la pagina web de la entidad, con una periodicidad de cada cuatro meses.	67	
Atención al ciudadano	1.1	Establecer metas en el plan estratégico asociadas a mejorar la satisfacción del usuario.	Se cuenta con un plan de acción con indicadores asociado a la dirección comercial.	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. (ver acta de reunion.)	100	
	2.1	Desarrollar aplicativo en el portal web de la entidad, que permita de manera sencilla la radicación de las PQRS.	Se cuenta con una herramienta que le permite al usurario radicar sus PQRS de forma sencilla,	100	
	2.2	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).	A la fecha se han realizado capacitación a 463 personas nuevas en temas de manual de atención al ciudadano (personal de Git masivo, Blanco y negro, se han publicado en carteleras, correo interno.	100	
	2.3	Revisión de los resultados del componente de servicio, información y divulgación del NSU.	La verificación de esta actividad se realizan en el tercer seguimiento del Plan anticorrupción	0	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
	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.).	A la fecha se han realizado capacitación es a 463 personas nuevas en temas de manual de atención al ciudadano (personal de Git masivo, Blanco y negro, se han publicado en carteleras, correo interno.	100	
	4.1	Actualizar el reglamento interno para la gestión de las PQRSD.	El reglamento interno para las PQRS esta en preceso de aprobcaion por parte de la secretaria general y de asuntos juridicos.	100	
	4.2	Actualizar y divulgar los procedimientos e instructivos establecidos por la entidad para PQRS.	Los porcedimientos e instructivos para los PQRS se encuetran publidaso en la paltaforma SIGEM acorde con la normatividad vigente.	100	
	4.3	Actualización árbol de incidentes del proceso Gestionar Servicio al Cliente	Se encuentra con el arbol de incidentes actualizado, clasificado de la siguiente forma: felicitaciones, Info general , queja , reclamo, solicitud y sugerencia, conforme las untilmas novedades que se han presentado en la entidad.	100	

	5.1	Caracterización de los usuarios.	El desarrllo de esta actividad se encuentra en un 20% de avance, se han realizado reuniones para definir la herramienta que permita el desarrollo de la metodogia de caracterizacion	20	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
	5.2	Actualización de Preguntas frecuentes (FAQ).	Actualmente la actualizacion de preguntas frecuentes tiene 19. estas preguntas son actualizadas conforme campañas y activdades de promocion y nuevos pso entre otros	100	
	5.3	Implementar chat en línea en la página web.	La verificación de esta actividad se realizan en el tercer seguimiento del Plan anticorrupción	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	5.4	Participar en las mesas de ayuda didáctica a discapacitados.	A la fecha se ha realizado 3 mesa de ayuda didáctica a la mesa de discapacidad. Esta pendiente la próxima para el mes junio esta programada la segunda	75	
	5.5	Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.	se entreegan: protcolo de timbre, manual de convivencia, protocolo de paradas, manualde atencion al ciudadano, aplicaciones moviles. Se han realizado: 2 mesas de discapacidad. Visitas instiuciones de discapacidad,	75	
	5.6	Realizar visitas a instituciones de discapacidad.	se ha realizado 18 visitas a instituciones de discapacidad. Se tienen programas para todo el año 24 visitas a estas instituciones.	75	
	5.7	Realizar encuesta del nivel de satisfacción del usuario – NSU	Actualmente se esta adelantando el proceso de licitacion para la escogencia de la empresa encargada de realizar la encuesta NSU, esta se realiza en el mes de diciembre	0	Dirección Comercial y servicio al Cliente
	1.1	Identificar por proceso la información que debe ser publicada versus lo actual en la página web de la Entidad según artículo 9 de la Ley 1712 de 2014 y Gobierno en Línea.	La verificación de esta actividad se realizan en el segundo seguimiento del Plan anticorrupción	50	
	1.2	Emitir la información actualizada por proceso para publicar.	La verificación de esta actividad se realizan en el segundo seguimiento del Plan anticorrupción	50	
	1.3	Publicar la información mínima de obligatoria, suministrada por los procesos.	La verificación de esta actividad se realizan en el segundo seguimiento del Plan anticorrupción	50	
	1.4	Seguimiento y control a las actividades planeadas.	Los informes de seguimineto a las actividades planeadas se realizan trimestralmente. Se realiza seguimineto para veriificar la implementacion de la publicacion minima requeriada por parte de la entidad.	100	
	2.1	Identificar necesidades y procesos para responder solicitudes acceso a la información.	La verificación de esta actividad se reprograma para el tercer seguimiento del Plan anticorrupción. Se esta definiendo la herramineta con la se va identifcar las distontas necesidades de informacion.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	2.2	Estimar presupuesto de inversión.	La verificación de esta actividad se reprograma para el tercer seguimiento del Plan anticorrupción	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	2.3	Investigar alternativas tecnológicas.	La verificación de esta actividad se reprograma para el tercer seguimiento del Plan anticorrupción	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
Transparencia y Acceso de la información	3.1	Realizar inventario de información.	Se esta definiendo la herramineta con la se va identifcar las distontas necesidades de informacion. La verificación de esta actividad se reprograma para el tercer seguimiento del Plan anticorrupción	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	3.2	Definir esquema de publicación de la información.	La verificación de esta actividad se reprograma para el tercer seguimiento del Plan anticorrupción	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento

	3.3	Establecer la información clasificada y reservada.	Estos documentos hacen parte del programa de gestión documental de la entidad. La información clasificada y reservada se ha elaborado un cuadro donde reposa explícitamente el tipo de información. Se han programado programado dos talleres: Organización y preservación documental y Aplicación de las TRD y conservación documental, con el propósito de que los funcionarios tengan conocimiento del tratamientos que se le debe dar a los documentos.	60	Gestión Documental. Líderes de Procesos. Secretaria General y Asuntos Jurídicos
	4.1	Caracterización de usuarios.	No se evidencai avance de esta actividad.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	4.2	Definición de Información específica diferencial.	No se evidencai avance de esta actividad.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	4.3	Identificación de recursos y modos especiales de exposición de la información.	No se evidencai avance de esta actividad.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	4.4	Identificar adecuaciones de accesibilidad de espacios físicos para atención en situación de discapacidad.	No se evidencai avance de esta actividad.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
	5.1	Estimar presupuesto de inversión para la generación de estadísticas de solicitudes acceso a la información.	No se evidencai avance de esta actividad.	0	Se reprograma nueva fecha para su cumplimiento
Iniciativas adicionales - Normatividad	1	Socializar el procedimiento GJ-2-P-05 Gestionar requisitos legales y otros, aplicables a los Sistemas de Gestión.	No se presenta avance para el cumplimineto de esta actividad.	1	
	2	Actualización del normograma por procesos.	El normograma se encuentra actualizado a 2016 pero ya se envió la solicitud a los diferentes directivos y jefes de áreas para que envíen la información actualizada.	80	
	3	Consolidación y actualizar los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión.	El normograma se encuentra actualizado a 2016 pero ya se envió la solicitud a los diferentes directivos y jefes de áreas para que envíen la información actualizada.	80	
	4	Disponibilidad del normograma para consulta por las partes interesadas.	Este se encuentra en la pagina web de la entidad y el aplicativo sigem	100	
	5	Socialización de disposiciones normativas sobre supervisión a los contratos.	La herramienta de socialicacion (presentacion) ya se encuetra definida, solo esta esta pendiente de aprobacio para dar paso a la socializacion del mismo.	80	
	6	Seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión.	El cumplimineto a los requisitos legales aplicables a los sistemas de gestion sen verificados en cada una de las auditorias internas que se realizan en la entidad por parte de la oficina e control interno y de los entes de control como la Contraloria. Los lideres de proceso realizan los planes de a los incumplimientos detectados, con el proposito de minimizar la materializacion de los riesgos.	75	Líder de cada proceso. Control interno

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		
Hervin Yesid Ruiz	Contratista Oficina de control Interno	
NOMBRE	CARGO	FIRMA