

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

Jefe de Control Interno: SALVADOR RIOS

Período evaluado:
Marzo 10 a Julio 10 de 2019

Fecha de elaboración: julio 10 de 2019

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**AVANCES:**

- ✓ En los meses de marzo y abril se aplicó las encuestas de la batería de riesgo psicosocial al personal de Metrolínea. Se espera tener los resultados y conclusiones en el mes de junio.
- ✓ En el segundo semestre del año se espera aplicar una encuesta específica para clima laboral.
- ✓ Se inició la recopilación de la normatividad vigente en materia de talento humano, consultando información de fuentes como la Función Pública, la ESAP y el DNP, tiene un cumplimiento del 25% a la fecha.
- ✓ Están recopilados, organizados y fácilmente accesibles los lineamientos institucionales macro aplicables al proceso de Talento Humano de la entidad y se tienen en cuenta para la planeación estratégica de Talento Humano de acuerdo del Plan de Acción del MIPG.
- ✓ El Código de Integridad elaborado fue adoptado mediante la Resolución No. 055/19. La versión completa del mismo fue enviada el 11 de abril por correo electrónico a la totalidad del personal.
- ✓ Para el registro de ingreso de personal existe y se utiliza el Acta de Verificación de Cumplimiento de Requisitos, Idoneidad y Experiencia "Trabajadores oficiales". Para el retiro de personal existe y se utiliza el Acta de Entrega / Recepción del cargo (paz y salvo).
- ✓ A través del medio de la plataforma del software Neogestión se ha socializado a los funcionarios de Metrolínea, en varias oportunidades, material y temas de interés relacionados con Talento Humano.
- ✓ Por medio de la Resolución 054 del 2 de abril/19 fue adoptado el Programa Institucional de Formación y Capacitación para la vigencia del año 2019. La versión completa del mismo fue enviada el 11 de abril por correo electrónico a la totalidad del personal, tiene un cumplimiento del 80% a la fecha.
- ✓ Ya se elaboró el cuadro de control con la información de la(o)s funcionaria(o)s en situación de pre pensión, cabeza de familia y fuero sindical. Respecto al personal en

situación de discapacidad y afrodescendientes no se tiene ninguno en estas condiciones dentro del personal de nómina, con un cumplimiento del 100% a la fecha.

- ✓ Plan Institucional de Bienestar Social, estímulos, incentivos y reconocimientos para la vigencia 2019 fue adoptado mediante la Resolución No. 056/19. La versión completa del mismo fue enviada el 11 de abril por correo electrónico a la totalidad del personal, con un cumplimiento del 100% a la fecha.
- ✓ En el Plan de Capacitación para el año 2019, se incluye el ítem no. 4 denominado Talento Humano, el cual abarca temas tales como aplicación de la normatividad del Banco Mundial, reinducción, cultura organizacional. Adicionalmente se incluye en el ítem no. 5 temas como ética y valores institucionales, clima laboral, acoso laboral, relaciones humanas y otros, con un cumplimiento del 50% a la fecha.
- ✓ Con corte a mayo 31 de 2019, se realizó el seguimiento a la actualización de cada hoja de vida (SIGEP) y su declaración de bienes de los funcionarios de la entidad de acuerdo a la Normatividad vigente a la ley.

DIFICULTADES:

- ✓ Se elaboró la matriz DOFA de Talento Humano, teniendo en cuenta las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas identificadas. Y en el 2019 se realizará un taller que permita socializar la matriz DOFA con el fin de definir acciones de mejora, se ha cumplido con esta acción de mejora al 100%.
- ✓ Los actos administrativos no se encuentran recopilados o depurados ni accesibles de la creación o modificación de planta de personal con corte a diciembre 30 de 2018, se está realizando un estudio de cargas laborales en el presente año.
- ✓ La entidad no cuenta con una política de verificación cuando hay servidores con derecho preferencial para ocupar vacantes vigentes sigue igual que el año anterior.

INTEGRIDAD

AVANCES:

- ✓ Se elaboró la Matriz de Verificación de Cumplimiento de Requisitos de Estudios y Experiencia al Personal de Nomina y Libre Nombramiento y Remoción, en la cual se pueden evidenciar las vacantes, se dio cumplimiento a la directriz.
- ✓ Para el registro de ingreso de personal existe y se utiliza el Acta de Verificación de cumplimiento de requisitos, idoneidad y experiencia "Trabajadores oficiales".

DIFICULTADES:

- ✓ De los resultados de evaluación en el Comité de Integridad, identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación del Código Integridad, se ha cumplido con esta actividad en un 60% a la fecha.
- ✓ Fue aprobado el Código de Integridad, y firmado en el primer semestre de 2019, y fue incluido dentro del plan de capacitación para socializarlo a todos los funcionarios de la entidad con un cumplimiento del 100% a la fecha.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION**AVANCES:**

- ✓ Identificar los grupos de interés de la entidad, esto es, los ciudadanos u organizaciones sociales que, por su actividad, son afectados o tienen interés de participar en la gestión de la entidad.
- ✓ Durante el primer cuatrimestre de 2019, Metrolínea continuó adelantando trabajos de socialización y pedagogía con los usuarios del Sistema, en diferentes espacios, cumpliendo con el propósito de mejorar la imagen y percepción del servicio a nuestros usuarios, de acercarse a los usuarios potenciales y en general a todos los grupos de interés, de comunicar las mejoras y cambios implementados a la operación, de propagar los beneficios de las rutas complementarias, de divulgar los nuevos proyectos (portales de Girón, Norte y Piedecuesta), y de difundir el nuevo Manual del Usuario.
- ✓ Documentar el ejercicio de planeación en donde se contemple una orientación estratégica y una parte operativa en la que se señale de forma precisa los objetivos, las metas y resultados a lograr, las trayectorias de implantación o cursos de acción a seguir, cronogramas, responsables, indicadores para monitorear y evaluar su cumplimiento y los riesgos que pueden afectar tal cumplimiento y los controles para su mitigación.
- ✓ Comunicar los lineamientos estratégicos y operativos previstos en los planes a todos los miembros del Comité Institucional de Gestión de Desempeño de trabajo de la entidad.
- ✓ Construir un marco estratégico, por parte del equipo directivo, que permita trazar la hoja de ruta para la ejecución de las acciones a cargo de toda la entidad, y encaminarla al logro de los objetivos, metas, programas y proyectos institucionales durante la vigencia de 2019.
- ✓ Formular los lineamientos para administración del riesgo, por parte del equipo directivo (lineamientos precisos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales).

- ✓ Identificar, por parte del equipo directivo, aquellos riesgos que impidan el logro de su propósito fundamental y las metas estratégicas.
- ✓ Metrolínea participó en la rendición de cuentas realizada por la Alcaldía de Bucaramanga el 14 de diciembre de 2018. De esta manera, el Ente Gestor cumplió con el ejercicio de rendición de cuentas que fue convocado por la administración municipal para la vigencia señalada.
- ✓ Optimizar el uso de recursos, el desarrollo de los procesos y la asignación del talento humano, de acuerdo con las prioridades del plan de Bienestar Social para la vigencia de 2019.

PLAN ANTICORRUPCION

AVANCES:

- ✓ El Mapa de Riesgo de Corrupción de la vigencia de 2019, fue publicado en la página web de la entidad el día 30 de enero de 2019.
- ✓ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia de 2019, fue publicado en la página web de la entidad el día 30 de enero de 2019.
- ✓ Se realizó el primer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en el tiempo establecido por la ley, con corte a abril 30 de 2019, por la Oficina de Control Interno de la entidad y fue publicado en la página web.
- ✓ Se realizó el primer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el tiempo establecido por la ley, con corte a abril 30 de 2019, por la oficina de Control Interno de la entidad y fue publicado en la página web.
- ✓ La entidad no presenta actos de corrupción en ninguna de sus formas a la fecha.

DIFICULTADES:

- ✓ El plan de anticorrupción y de atención al ciudadano se invitó a todos los funcionarios de la entidad, usuarios o grupos de interés, pero la participación fue muy baja.
- ✓ En la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción se adelantó un proceso participativo en el que se invitó a todos los funcionarios de la entidad, usuarios o grupos de interés, hubo algunas dificultades por la baja participación de los responsables de los procesos de la Entidad junto con sus equipos trabajo.

GESTIÓN PRESUPUESTAL**AVANCES:**

- ✓ El presupuesto integra recursos de inversión y funcionamiento en torno a programas y proyectos.
- ✓ El Plan de Acción o plan de adiciones de la entidad fue elaborado por secretaria general y fue publicado en la página web como lo establece el art. 74 de la ley 1474 de 2011, el día 30 de enero de 2019 y fue modificado en el mes de abril de la presente vigencia.
- ✓ Se analizan los resultados de la gestión presupuestal del año anterior, como lo establecen los estados financieros y los cuales fueron aprobados por la junta directiva y recomendados para aprobación definitiva por la asamblea de accionista la cual se realizó en mayo de 2019.
- ✓ Antes de iniciar la ejecución presupuestal, se desagrega el detalle del anexo de la Resolución de Liquidación en lo correspondiente a la apropiación de los Gastos de Personal y Gastos Generales y en Inversión, para vigencia de 2019.

DIFICULTADES:

- ✓ Esporádicamente se adquieren bienes en grandes superficies, pero no se han realizado a través de acuerdos marco de precios, se consulta con el portal Colombia compra eficiente.
- ✓ El Manual de Contratación, el cual se encuentra en ajustes finales por parte del contratista para la aprobación por parte de la entidad previa a su presentación a la Junta Directiva, el cual deberá ser presentado en la próxima Junta Directiva de la entidad.

GOBIERNO DIGITAL (Antes Gobierno en línea)**AVANCES:**

- ✓ Realizar una identificación de las series de datos que, a partir de la guía de datos abiertos, serían sujetos de publicarse. Desarrollo de una matriz de identificación donde se consigne el periodo de generación de los datos, el propietario de la fuente de datos, la metodología de extracción de los mismos, los recursos requeridos y los procedimientos necesarios de ser creados.
- ✓ Metrolínea S.A. en calidad de responsable del tratamiento de la información personal de nuestros colaboradores, usuarios y demás, se ajusta a cada uno de los procedimientos

establecidos en la Ley 1581 de 2012 en la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la cual tiene por objeto "desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma".

En razón a lo anterior, ponemos en conocimiento la Política de tratamiento de datos personales adoptada por la entidad, la cual puede ser consultada a través de la página web www.metrolinea.gov.co

- ✓ Por lo anterior, es responsabilidad de cada uno de los miembros de la entidad adoptar las disposiciones en ella incorporadas, so pena de ser acreedores de las sanciones establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio
- ✓ Implementar la medición de los indicadores establecidos en el presente PETI para los objetivos estratégicos.
- ✓ Procesos a ser documentados con relación al PETI
 - 1.Planeación de la información
 - 2.Gestión de la Información
 - 3.Organización de la información
 - 4.Dirección (Información para la toma de decisiones)
 - 5.Control (Seguimiento de indicadores de toma de decisiones)Los anteriores procesos de información requieren su documentación en función de los procesos y alineación PETI. Así mismo, dentro de la etapa de identificación de Stakeholders se presenta cómo cada Stakeholders afecta estos 5 macro procesos de la gestión de información en la entidad.
- ✓ Definir en el PETI el modelo de acuerdos de niveles de servicio.
- ✓ PLAN ESTRATÉGICO TI, PETI: Documento de Planeación de Tecnología de Información y Comunicaciones para la empresa Metrolínea S.A.

Esta acción estará centrada en el principio que los datos son activos de la organización el procesamiento y análisis de los mismos genera información relevante que es vital para los Stakeholders y para la gestión de la administración. De igual manera propiciará el principio del Gobierno abierto para que los diferentes Stakeholders conozcan e interactúen con los datos que correspondan generados por la entidad y sus diferentes servicios y procesos de prestación de los servicios.

- ✓ En la actualidad Metrolínea S.A. como organización cuenta con una persona al frente de las responsabilidades de TI. No se había establecido previamente un plan TI de frente al avance o crecimiento de la empresa y sus realidades operacionales y administrativas.
- ✓ Se incrementarán las diferentes actividades de socialización con la comunidad actual y nuevos usuarios, a fin de dar a conocer la prestación del servicio y medir sus resultados para posibles mejoras.
- ✓ La entidad formuló y actualizó el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado.
- ✓ Estas son algunas de las herramientas que se encuentran en internet para validar el nivel de accesibilidad de la página web como por ejemplo: <http://tawdis.net/> * <http://examinator.ws/> * <http://www.sidar.org/hera/>, o cualquier otro recomendado por la w3c.

DIFICULTADES:

- ✓ Antes de la automatización de procesos y/o procedimientos, la entidad hizo una revisión de estos desde la perspectiva funcional y se realiza seguimiento continuo a los procesos.
- ✓ En el periodo evaluado, la entidad realizó la identificación, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad y privacidad de la información conforme a la metodología planteada en Gobierno digital.

DEFENSA JURIDICA

AVANCES:

- ✓ La Entidad no ha nombrado el profesional o designación al Comité de Conciliación del secretario técnico del Comité, mediante acto administrativo, con alusión expresa a la dedicación exclusiva y suscrito por el representante legal, la secretaria técnica quien hace esta labor por el profesional Universitario I de PQRS de quejas y reclamos quien la ejerce ad-hoc hasta la fecha.
- ✓ El personal seleccionado para ejercer el defensa judicial externo cuenta con un perfil idóneo en formación y experiencia.
- ✓ La entidad revisa por lo menos una vez al año el reglamento del Comité de Conciliación.
- ✓ Los procesos y procedimientos asociados a la defensa jurídica se encuentran en constante actualización, teniendo en cuenta nueva normatividad, nuevas formas de operación y propuestas de optimización.

- ✓ El Comité de Conciliación decide la procedencia o improcedencia de la acción de repetición en un término de dos (2) meses después del pago de la sentencia.
- ✓ La secretaría técnica del comité proyecta y somete a consideración del comité la información que este requiera para la formulación y diseño de políticas de prevención del daño antijurídico de la entidad, permanentemente.

DIFICULTADES:

- ✓ No se cumple oportunamente el pago de las sentencias y conciliaciones durante los 10 meses siguientes a la ejecutoría y no se realiza dentro de este término por falta de presupuesto de la presente vigencia, la ultima sentencia que se pago fue el día 10 marzo de 2018.
- ✓ Durante la vigencia de 2019, la Gerencia Metrolínea S.A cito a los acreedores; estaciones Metrolínea, Concol Cromas y unión Temporal Puentes 1 y se les presento una propuesta de pago, en el cual se cancelaba el capital sin intereses de acuerdo a la Disponibilidad presupuestal, la cual no fue aceptada por ellos.

SERVICIO AL CIUDADANO**AVANCES:**

- ✓ La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- ✓ El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios.
- ✓ Existe un responsable(s) de la administración del Sistema- Profesional Universitaria 1- PQRS
- ✓ Permite adjuntar archivos y/o documentos.
- ✓ Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta.
- ✓ Permite la protección de los datos personales de los usuarios.
- ✓ Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales.
- ✓ La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés, a través sistema de E-mail PQRS

DIFICULTADES:

- ✓ Analizar, por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.
- ✓ El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población, pero falta más difusión por otros medios de comunicación como redes sociales.
- ✓ La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016, pero carece de personal idóneo para cumplir con el mandato de las normas, no se cumple.

TRAMITES**AVANCES:**

- ✓ Revisar información sobre misión, funciones, procesos misionales, y sobre los productos que resultan de la ejecución de los procesos y que están dirigidos a los ciudadanos o grupos de valor de la entidad.
- ✓ Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la estrategia de racionalización de trámites.
- ✓ Identificar las dependencias responsables de la entrega de dichos productos, la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los usuarios para acceder, los puntos de atención en donde se prestan al usuario y los horarios de atención.

DIFICULTADES:

- ✓ Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la estrategia de racionalización de trámites, No se ha implementado en su totalidad, sigue pendiente.
- ✓ Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas al(os) trámite(s) de la entidad.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA**AVANCES:**

- ✓ Por intermedio de las diferentes redes sociales y la página web de la entidad se ha seguido colocando y difundiendo los horarios de las rutas desde el inicio hasta el cierre de la operación. Adicionalmente cuando hay actividades puntuales por intermedio de los

audios en estaciones y los mensajes en los buses se comunican los cambios temporales, permanentemente se esta informando a los usuarios de las rutas que tengan algún cambio.

- ✓ Durante el primer trimestre del año 2019, Metrolínea adelantó un trabajo de socialización y pedagogía con los usuarios del SITM, en diferentes escenarios, con el objetivo de mejorar la imagen y percepción del sistema, de acercarse a los usuarios potenciales y en general a todos los grupos de interés, de comunicar las mejoras y cambios implementados a la operación, de propagar los beneficios de las rutas complementarias, de divulgar los nuevos proyectos (portales de Girón, Norte y Piedecuesta), y de difundir el nuevo Manual del Usuario.
- ✓ Diagnosticar si los canales espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- ✓ Socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de la entidad.

DIFICULTADES:

- ✓ Definir una estrategia para capacitar a los grupos de valor con el propósito de cualificar los procesos de participación ciudadana.
- ✓ Analizar, por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.

RENDICIÓN DE CUENTAS

AVANCES:

- ✓ Se realizará anualmente la rendición de cuentas del SITM al final de la vigencia de 2019.
- ✓ Se incrementarán las diferentes actividades de socialización con la comunidad actual y nuevos usuarios, a fin de dar a conocer la prestación del servicio y medir sus resultados para posibles mejoras.
- ✓ En relación a la atención de los usuarios en horarios adicionales, el SITM, ofrece desde la Dirección Técnica de Operaciones, servicio para todos los usuarios (lunes a viernes 4am-10:30pm), (sábados, domingos y festivos 4am- 10:30pm), adicionalmente se cuenta con los centros de atención especializada (CAE), para la atención relacionada con las novedades del medio de acceso (tarjeta).

- ✓ Fue Publicado el informe de gestión de entidad en página web de la vigencia de 2018.

DIFICULTADES:

- ✓ Verificar si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una de las actividades e instancias ya identificadas.
- ✓ En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, determine otras actividades en las cuales pueda involucrarlos en la evaluación final en la rendición.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**AVANCES:**

- ✓ Se realizar reunión de trabajo y jornada informativas a todo el personal de la entidad con el fin de generar el conocimiento la experticia y el manejo integral de todos los procedimientos de la entidad por parte de todo el personal, esta actividad estará a cargo de los profesionales de calidad y Recurso Humano y Físico en la presente vigencia de 2019.
- ✓ Asignar en un área o servidor la responsabilidad de liderar el proceso de seguimiento y evaluación en la entidad (áreas de planeación en el Profesional Técnico de proyectos).
- ✓ Verificar que los indicadores diseñados sean comprensibles para todo tipo de usuarios, describan las situaciones que se pretenden medir, sean estimados periódicamente, puedan ser consultados de manera oportuna, cuenten con línea base para su medición, sean insumos para la toma de decisiones y sean revisados y mejorados continuamente.
- ✓ Consolidar, organizar y en lo posible sistematizar la información proveniente del seguimiento y evaluación.

DIFICULTADES:

- ✓ Lograr integralidad y sinergia entre el seguimiento y la evaluación de todos los procesos de gestión de la entidad.
- ✓ Identificar si las necesidades o problemas de la ciudadanía (grupos de valor) estuvieron adecuadamente diagnosticados a través de sondeo de opinión en las redes sociales.

GESTION DOCUMENTAL**AVANCES:**

- ✓ Mediante oficio Rad. Metro.1954 del 02 de Octubre de 2018, se solicitó el acompañamiento y capacitación al Archivo General de la Nación el cual dieron respuesta el 24 Octubre de

2018, El 15 de Enero de 2019 se envía correo electrónico al Archivo General de la Nación solicitando nuevo valor por la capacitación para menos personal y este responde el 22 de Febrero de 2019, Se lleva a consideración este tema al comité institucional de gestión y desempeño el 14 de Marzo de 2019 y aprobaron continuar con el proceso para recibir la capacitación.

- ✓ Actualmente se está organizando los fondos acumulados correspondientes a la oficina de contratación, y se está realizando la labor de escaneo a raíz que se hizo la compra del mismo. Se tiene 13 contratos escaneados, correspondiente a 423 carpetas en 75 cajas.
- ✓ Se elaboraron, aprobación, tramitación de convalidación, implementación y publicación de las Tablas de Retención Documental – TRD, Se presentó el informe del proceso de actualización de las tablas de retención documental último comité Institucional de Gestión de Desempeño que se llevó en el mes de diciembre de 2018.
- ✓ Elaboración, aprobación, implementación y publicación del documento Sistema Integrado de Conservación – SIC.

DIFICULTADES:

- ✓ La Transferencias de documentos de los archivos de gestión al archivo central, hay dificultades por falta de espacio físico y adecuación del sitio por filtraciones de humedad que hay en el momento, solo se realizó la Transferencia del archivo de la oficina de control Interno en febrero de 2019, las demás áreas siguen igual sin transferencias.
- ✓ Elaboración, aprobación, implementación y publicación del documento Sistema Integrado de Conservación - SIC
- ✓ No se tiene un procedimiento para la preservación de documentos en soporte digital.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

AVANCES:

- ✓ La entidad garantiza la atención a la ciudadanía por lo menos 40 horas a la semana, se está cumpliendo con esta actividad actualmente.
- ✓ Se cuenta con una dependencia del Col Center encargada exclusivamente de atención al ciudadano que funciona desde 7.30.a.m hasta 5.p.m en jornada continua de lunes a viernes.
- ✓ La entidad responde los derechos de petición en un plazo máximo de 15 días hábiles después de la recepción.

- ✓ La entidad facilita al ciudadano información sobre el estado de su PQRS desde su recepción hasta su respuesta final.
- ✓ Existe en el sitio web oficial de la Entidad una sección identificada con el nombre de "Transparencia y Acceso a la Información Pública".

DIFICULTADES:

- ✓ La Entidad no cuenta con los medios de traducir los documentos de interés público a lenguas de comunidades indígenas presentes en el país, por falta de personal especializado para este tema ni presupuesto para la vigencia actual, sigue igual para vigencia de 2019.
- ✓ La entidad ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información el Plan de Atención al ciudadano
- ✓ Se cuenta con una encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial, la consulta tiene un porcentaje muy bajo según mediciones es el 20% y no se ha avanzado nada al respecto.

CONTROL INTERNO.**AVANCES:**

- ✓ Cumplir las funciones de supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno y determinar las mejoras a que haya lugar, por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- ✓ Asignar en personas idóneas, las responsabilidades para la gestión de los riesgos y del control.
- ✓ Cumplir con los estándares de conducta y la práctica de los principios del servicio público.
- ✓ Trabajar coordinadamente con los directivos y demás responsables del cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- ✓ Evaluar la eficacia de las estrategias de la entidad para promover la integridad en el servicio público, especialmente, si con ella se orienta efectivamente el comportamiento de los servidores hacia el cumplimiento de los estándares de conducta e Integridad (valores) y los principios del servicio público; y si apalancan una gestión permanente de los riesgos y la eficacia de los controles.
- ✓ Identificar y evaluar cambios que podrían tener un impacto significativo en el SCI, durante las evaluaciones periódicas de riesgos y en el curso del trabajo de auditoría interna y seguimiento evaluación a cada uno de los planes de mejoramiento del resultado de las

auditorías realizadas por órganos de Control (Contralorías, Superintendencias de puertos y Transporte) se realizó el seguimiento respectivo en el mes de enero y junio de 2019.

DIFICULTADES:

- ✓ No existen Líneas telefónicas de denuncia que permitan la comunicación anónima o confidencial de los usuarios del Sistema de Transporte masivo del área Metropolitana de Bucaramanga, sigue igual que el año anterior.



Firma
SALVADOR RIOS
Oficina Asesora de Control Interno
Metrolínea S.A.