

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

<b>Jefe de Control Interno:</b>	<b>SALVADOR RIOS</b>	<b>Período evaluado: Noviembre 10 de 2018 a Marzo 10 de 2019</b>
		<b>Fecha de elaboración: Marzo 10 de 2019</b>

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**AVANCES:**

- ✓ Conocimiento Normativo del Entorno: Conocer y considerar toda la normatividad aplicable al proceso de Talento Humano.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Se está elaborando el Código de Integridad, el cual será presentado para su aprobación y firmas el primer semestre de 2019. Una vez aprobado se incluirá dentro del plan de capacitación para socializarlo a todos los funcionarios de la entidad.
- ✓ Realizar mediciones de clima laboral (una vez al años máximo), y la correspondiente intervención de mejoramiento, dejando evidencia de las actividades.
- ✓ Se realizó el estudio correspondiente a los conceptos, herramientas de medición, medios de participación de los empleados y las condiciones a medir durante la aplicación de las encuestas; con lo cual se elaboró el formato de encuesta propuesto.
- ✓ Se cuenta con un mecanismo digital que permite identificar las personas en situación de discapacidad, de pre pensión, de cabeza de familia, con fuero sindical y se realizó el censo de la entidad, el cual se terminó el día 28 de febrero de 2019.
- ✓ Mediante la Resolución No. 181 de 2018 se adoptó el Plan Institucional de Bienestar Social de la entidad, para la vigencia septiembre - diciembre de 2018.
- ✓ Está pendiente de la firma el Plan de Bienestar Social para la vigencia del año 2019.

**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, no se ha cumplido con esta acción de mejora.
- ✓ 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.
- ✓ Con corte a diciembre 31 de 2018, 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.
- ✓ No se planea la medición, análisis y mejoramiento del clima organizacional, sigue igual.
- ✓ La entidad no cuenta con una política de verificación cuando hay servidores con derecho preferencial para ocupar vacantes vigentes.

**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.
- ✓ 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).

**DIFICULTADES:**

- ✓ De los resultados de evaluación en el Comité de Integridad, identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación del Código Integridad, todavía no se ha cumplido con esta actividad.
- ✓ Se está elaborando el Código de Integridad, el cual será presentado para su aprobación y firmas el primer semestre de 2019. Una vez aprobado se incluirá dentro del plan de capacitación para socializarlo a todos los funcionarios de la entidad.

**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.
- ✓ 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 organización.
- ✓ 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.
- ✓ 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:**

- ✓ La Entidad público en su sitio web oficial, conforme a lo establecido en Artículo No: 73 de la Ley 1474 de 2011, del Estatuto Anticorrupción y Atención al Ciudadano, corte a 30 de Diciembre de 2018.

- ✓ El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado con corte a Diciembre 30 de 2018, por la oficina de control Interno de la entidad y fue publicado en la página web.
- ✓ Se realizó el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en el tiempo prudente establecido por la ley, con corte a Diciembre 30 de 2018, 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.
- ✓ 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.
- ✓ El mapa de Riesgo de corrupción de atención del ciudadano de la vigencia de 2019, fue publicado en la página web de la entidad el día 30 de enero de 2019.

**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 adquisiciones 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.
- ✓ 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 realizara en el marzo de la presente vigencia.

- ✓ 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.

**DIFICULTADES:**

- ✓ Se asegura que cada proceso contractual atienda la normativa que regula para cada uno, con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado, de acuerdo con la norma de austeridad del gasto Público.
- ✓ 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.
- ✓ Ya se tiene la versión preliminar del 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.

**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.
- ✓ Incluir dentro del PETI la metodología a partir de las acciones, iniciativas o ejercicios de colaboración con terceros usando medios electrónicos.
- ✓ Implementar la medición de los indicadores establecidos en el presente PETI para los objetivos estratégicos.
- ✓ Definir en el PETI el modelo de acuerdos de niveles de servicio.
- ✓ 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 nombro 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.
- ✓ El personal seleccionado para ejercer la 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.

**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
- ✓ 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.

**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.
- ✓ Durante el final del año 2018, 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 realizara 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:**

- ✓ La Entidad cuenta con una Política de Gestión Documental, se ha venido trabajando para organizar la información en las condiciones apropiadas.
- ✓ Los temas de Gestión Documental fueron tratados en el Comité Institucional de Gestión de Desempeño (del Comité Interno de Archivo) realizado el día 06 de Noviembre de 2018.
- ✓ 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, las demás áreas sigue 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 desde 7.30. a.am 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.
- ✓ 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 a cada uno de los planes de mejoramiento del resultado de las auditorías realizadas por órganos de Control (Contralorías, Superintendencias de puertos y Transporte).

**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.