

metrolínea nos mueve

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO



Tercer Cuatrimestre 2023
Del 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2023

Lizeth Paola Meneses Zambrano
Jefe oficina de Control Interno

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento de la Ley 1474 del 2011, se presenta el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de METROLINEA S.A. correspondiente al **TERCER CUATRIMESTRE** de la vigencia **2023**, donde la entidad da a conocer el resultado de las estrategias para enfrentar los posibles actos de corrupción, con el fin de que pueda ser consultado por la comunidad, en cumplimiento de los requisitos establecidos, como la gestión del riesgo, la transparencia y el acceso a la información.

De acuerdo con lo anterior Metrolínea S.A, a través de la Oficina Asesora de Planeación y cada una de las dependencias, construyó el PAAC para la vigencia 2023 y cumplió con su publicación en el respectivo link de transparencia. Adicionalmente, el citado artículo de la ley 1474 de 2011, establece que, dentro de la estrategia de la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, contendrá entre otras cosas el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, el cual también se encuentra publicado y fue objeto de este seguimiento.

OBJETIVO GENERAL

Brindar a los usuarios de los servicios de METROLINEA S.A., una herramienta que garantice confianza, eficacia y las condiciones necesarias para realizar los trámites, promoviendo el ejercicio del control ciudadano, la transparencia en las actuaciones de los servidores públicos, fortaleciendo las herramientas para la atención y solución de las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía.

ESTRATEGIAS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Acorde con lo anterior y a lo señalado en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones, responsabilidades de la entidad, de sus funcionarios y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscarán desarrollar los siguientes ejes centrales en Metrolínea S.A.

- a) Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución orientada en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.
- b) Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional, sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla **METROLINEA S.A.** asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- c) Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que entorpezcan los procesos.
- d) Inculcar en los funcionarios de la **METROLINEA S.A.** el compromiso de trabajar con coherencia, compromiso social y autocontrol.

- e) Garantizar la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.

POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Mediante acta 002 del 23 de agosto del año 2022, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, (CICCI), aprobó la Política de Administración del Riesgo de Metrolínea S.A., la cual está liderada por la Alta Dirección y contara con la participación del CICCI, así como, con el apoyo de los líderes de procesos y sus respectivos equipos de trabajo, quienes gestionaran, orientaran y fortalecerán las etapas de administración de todo tipo de riesgos, como son, los de gestión, corrupción y seguridad de la información, que impidan el logro de los objetivos estratégicos, la que es adoptada mediante Resolución No. 199 del 24 de agosto de 2022.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

- a) **Gerencia General:** Le corresponde dictar los lineamientos y políticas esenciales en temas de corrupción, así mismo, asumiendo la responsabilidad de dar tratamiento a los riesgos de corrupción, sin esperar que sean los órganos de control, los que establezcan medidas para investigar las actuaciones de los funcionarios. Es importante aclarar, que debe tratarse este flagelo como un elemento estratégico en el cual se encuentra inmerso el servicio al ciudadano, para lo cual le corresponde a la Dirección General, demostrar su compromiso con la política y fomentar una cultura ética y de cumplimiento.
- b) **Trabajadores y colaboradores:** Les corresponde conocer y aplicar las políticas y lineamientos establecidos por la entidad, utilizar los controles dentro de los procesos con el fin de evitar la ocurrencia de desviaciones que puedan afectar la entidad en términos de corrupción, así mismo, reportar los eventos que vayan en contravía de la transparencia.
- c) **Oficina de Control Interno Disciplinario:** Adelantar las labores de prevención de faltas disciplinarias y realizar las investigaciones correspondientes de conformidad con la Ley 734 de 2002. Las labores de prevención se pueden realizar mediante sensibilización de las normas inherentes.
- d) **Oficina de Control Interno Administrativo:** Incluir en su plan de auditoría la evaluación del cumplimiento de la política de transparencia y el monitoreo de los controles del riesgo identificados.

Beneficios para el ciudadano: La política de transparencia y atención al ciudadano busca que la entidad desarrolle su actividad en condiciones de legalidad, transparencia y seguridad, que permita un ambiente de confianza con el ciudadano y la protección de los bienes de la entidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, está conformado por seis (6) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC implementa los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado

Ciudadano) e Información y Comunicación. Los componentes del Plan se describen a continuación:



En el caso de Metrolínea S.A el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC está compuesto por cinco componentes, el primer (1) componente por Gestión del Riesgo de Corrupción, el tercer (3) componente por rendición de cuentas, el cuarto (4) componente por Mecanismos para mejorar el servicio al Ciudadano y el quinto (5) componente Transparencia y Acceso a la Información; y el sexto (6) iniciativas adicionales. por lo anterior la Oficina de Control interno recomienda:

Del Componente 2 - Estrategia de Racionalización de Trámites no tiene acciones por parte de Metrolínea por lo que se **recomienda** tener en cuenta actividades que conlleven a facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con el Sistema Integrado de Transporte Masivo - SITM o en su defecto con Metrolínea, pues está orientado a lograr simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante su actualización con estándares de calidad, logrando así mayor transparencia en las actuaciones de la entidad.

Igualmente, con la racionalización se busca facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites por medios electrónicos a través de las tecnologías de la información, lo cual conlleva a mejoras dentro de la entidad, el incremento de la eficacia y la eficiencia, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

La OCI revisó la matriz de riesgos de corrupción de Metrolínea S.A para la vigencia 2023 publicada en la página web de la Entidad en el link de transparencia en el link <https://www.metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/seguimiento-anual-plan-de-accion-institucional-2023> identificando que cuatro (4) procesos cuentan con riesgos de corrupción y los mismos definieron siete (7) controles o actividades a desarrollar.

La Oficina de Control Interno permite señalar recomendaciones que apuntan a oportunidades de mejora en cada uno de los procesos y procedimientos adoptados al interior de la entidad, con el objetivo de que cada líder de proceso tenga en cuenta las mismas y establezca acciones que posibiliten la optimización de los recursos, cumplimiento de las metas y desarrollo de estrategias que permitan la mejora continua de los procesos, llevando a cabo las actividades, metas o productos definidos en el PAAC 2023, por lo anterior se realizó una verificación del cumplimiento de las actividades, metas o productos definidos en los cinco (5) componentes del PAAC, donde la Entidad obtuvo un nivel de cumplimiento satisfactorio para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2023.

En el cuadro adjunto se observan las actividades por componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado por la entidad.

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
II CUATRIMESTRE**

COMPONENTES	NUMERO DE ACTIVIDADES	ACTIVIDADES QUE NO APLICAN PARA EL PERIODO EVALUADO	TOTAL ACTIVIDADES EVALUADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	ACTIVIDADES NO CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	8	0	8	8	0	100%
RENDICIÓN DE CUENTAS	12	0	12	12	0	98%
SERVICIO AL CIUDADANO	7	0	7	7	0	99%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	4	0	4	4	0	100%
INICIATIVAS ADICIONALES	4	0	0	0	0	100%
TOTAL ACTIVIDADES PAAC	35	0	35	35	0	99%

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 2023

Para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2023, se cumplió en términos generales con las actividades programadas, toda vez que, de las 35 actividades contempladas para toda la vigencia todas fueron cumplidas a cabalidad; cabe resaltar que en el componente 3 – Rendición de Cuentas dos subcomponentes quedaron en un 90% debido que el informe de gestión y la publicación de los estados financieros se evidenciaron los del tercer trimestre, a la fecha del seguimiento no se había realizado el cierre contable y no dio cumplimiento a estas actividades.

De igual manera en el componente cuatro – Mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano respecto al subconentes 2 - se recomienda replantear la actividad elaboración y publicación en la página web de la base de datos de los documentos extraviados por los usuarios y encontrados dentro del Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrolínea, debido que esta actividad nunca se cumplió y este procedimiento o actividad no se realiza en la entidad, sino que se le esta dando otro manejo, el cual se encuentra contemplado en el seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

A continuación, se analiza cada uno de los componentes que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

METROLINEA S.A. es una entidad comprometida con el tratamiento y control de los riesgos, definidos como elementos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la eficacia en la aplicación de los procesos, mediante una herramienta de gestión, que incluya el seguimiento y monitoreo, teniendo en cuenta la responsabilidad de todos los servidores públicos en el mejoramiento continuo de la entidad.

El mapa de riesgos de corrupción hace parte del primer componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2023, en la matriz de riesgos de corrupción de Metrolínea S.A se identificaron cuatro (04) riesgos de corrupción, con su respectiva valoración y definición de controles. Este componente lleva un 100% de cumplimiento de las ocho actividades a realizar para el tercer cuatrimestre. Cabe aclarar que el riesgo “Posibilidad de direccionar un contrato de obra o interventoría hacia un contratista específico” no fue desarrollada durante la vigencia 2023 no se presento ningún avance al respecto.

ANÁLISIS DE LOS CONTROLES ESTABLECIDOS EN LA MATRIZ DE RIESGOS:

Para evaluar los controles se examinaron cada uno de los riesgos identificados en el mapa de riesgos de corrupción, verificando que estos controles se encuentren definidos, con las causas asociadas al riesgo; lo que conlleva a la mitigación del riesgo y su materialización, se **recomienda** realizar una evaluación mas detallada de los riesgos de corrupción, cumplimiento,estratégico, financiero, operativo y seguridad digital, teniendo en cuenta que existen algunas áreas que no cuentan con este tipo de riesgos y es fundamental que se tengan en cuenta para todas las área.

A continuación se detalle la evaluación realizada a la Matriz de Riegos de Metrolínea S.A del tercer cuatrimestre del 2023, con sus respectivas recomendaciones:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION								
Vigencia: del 01 de Septiembre al 31 de Diciembre de 2023								
No.	PROCESO	RIESGO	CONTROLES	EFFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	% 1er Cuatri mestre	% 2do Cuatri mestre	% 3er Cuatri mestre	OBSERVACIONES
1	ESTRATÉGICO: Gestión de Planeación	Incumplimiento de la normatividad vigente que regula el alcance, aplicación y periodicidad de los mecanismos de seguimiento de la gestión y el desempeño institucional, articulados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.	Realizar el seguimiento permanente requerido al cumplimiento de las metas institucionales y de los objetivos estratégicos, y que facilite la elaboración y sustentación de los informes y reportes periódicos de avance de la gestión exigidos por la normatividad nacional y local vigente aplicable.	SI	33%	33%	34%	Según las evidencias aportadas se evidencio cumplimiento a las acciones adelantadas por el area correspondiente
2	ESTRATÉGICO: Gestión de Planeación	No culminar los estudios tecnicos, financieros y juridicos para las nuevas consecciones de operación y recaudo	seguimiento cronogramas	NO	17%	10%	0%	No fue posible llevar a Comité Institucional los estudios previos de la estructuración debido que no se cuentan con los recursos necesarios para la contratación, por lo anterior se reitera la recomendación de implementar nuevas estrategias y alternativas para el cumplimiento del mismo. Para la vigencia 2024 se recomienda reestructurar las acciones de mitigación del riesgo, con el proposito que el riesgo no se materialice, teniendo en cuenta que a la fecha solo se cuenta con una sola consección.

3	APOYO: Gestión Financiera	Déficit en flujo de caja	Seguimiento a la ejecución del presupuesto de ingresos. Arriendo de espacios y explotación colateral. Estudios de integración al sistema para aumentar las validaciones.	NO	22%	22%	22%	Se evidenció la socialización del déficit financiero ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de igual manera se observó los ingresos mensuales del arriendo de los espacios y explotación colaterales. No se dio cumplimiento a los compromisos adquiridos en el mapa de riesgos respecto al estudio de integración al sistema para aumentar las validaciones, se recomienda reestructurar las acciones de mitigación del riesgo, con el propósito que el riesgo no se materialice en la próxima vigencia. De igual manera especificar estrategias de recaudo y búsqueda o solicitud de recursos.
4	APOYO: Gestión Financiera	Incumplimiento en la implementación de los acuerdos de pagos en que se comprometa Metrolínea S.A. con la entrada de la Ley 550, solicitud ya aceptada por la Superintendencia de Puertos y Transporte.	Reporte trimestral al Comité Institucional de la entidad sobre el avance del proceso de la ley 550. Reuniones periódicas con el promotor para revisión de escenarios de pagos.	SI	100%	N/A	N/A	Teniendo en cuenta la observación realizada por el área encargada se da terminada las actividades a realizar debido al fracaso de la negociación, por lo anterior la oficina de CI recomienda realizar un análisis exhaustivo de las posibles soluciones o alternativas que puede tener el ente gestor.
5	ESTRATÉGICO: Gestión Gerencial	Falta de recursos para el funcionamiento de la entidad de acuerdo a lo presupuesto y aprobado	Seguimiento y control a la ejecución presupuestal vs recaudo	SI	33%	33%	33%	Se observa la ejecución presupuestal de ingresos y gastos realizada trimestralmente y publicada en la página web de la entidad, como se detalla a continuación https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/ejecucion-presupuestal-anual-2023
6	Apoyo: Gestión de Sistemas Informáticos y TIC	Existencia del peligro de manera voluntaria o involuntaria a la información.	Actualizar a los funcionarios en materia de seguridad de la información basados en las capacitaciones en materia de seguridad de la información	NO	0%	5%	0%	Teniendo en cuenta que las actividades específicas o controles a realizar son: 1. Identificar las tareas a ser realizadas y sus fuentes. 2. Desarrollo de los materiales y actualización del programa. No se evidencian gestiones realizadas a dichas acciones, se recomienda reestructurar las acciones de mitigación del riesgo, implementando controles efectivos con el propósito que el riesgo no se materialice en la próxima vigencia.
7	APOYO: Gestión Documental	Pérdida de documentos por manipulación inadecuada	La gestión documental realizará y enviará a funcionarios y contratistas de la entidad, oficios recordatorios en tanto al cumplimiento de la normatividad refiere los meses de Marzo, Junio y Septiembre y Diciembre de 2023.	SI	33%	33%	33%	Se llevo a cabo las acciones planteadas para el tercer cuatrimestre

8	APOYO: Gestion Documental	Posible incumplimiento en el manejo documental y de archivo de acuerdo a lo establecido en las Tablas de retención documental por falta de uso.	La gestión documental realizará seguimientos a la ventanilla única con el objetivo de verificar el cumplimiento de los funcionarios al momento de realizar oficios y utilización del software Neogestión y codificación de oficios de acuerdo a las tablas parametrizadas en el mismo en los siguientes meses de Marzo, Junio, Septiembre y Diciembre de 2023.	SI	33%	33%	33%	Se llevo a cabo las acciones planteadas para el tercer cuatrimestre
9	APOYO: Gestion Documental	Posible incumplimiento en el compromiso de realizar transferencias documentales al archivo central por parte de los funcionarios de la entidad.	La gestión documental realizará anualmente el oficio con el cronograma donde se estipulará los meses en que cada dependencia debe realizar la respectiva transferencia.	NO	33%	33%	33%	El profesional de gestión documental Elaboró oficio con el cronograma donde se estipularon los meses en que cada dependencia debe realizar la respectiva transferencia, de igual manera realizó comunicados interno recordando el traslado de los documentos al archivo central. Se evidencia que las acciones y controles implementados no fueron efectivas para el riesgo asociado debido que solo se dio cumplimiento a un 10% del total de las transferencias programadas.
10	APOYO: Gestion de Infraestructura	Posibilidad de direccionar un contrato de obra o interventoría hacia un contratista específico	Revisión del estudio previo por parte de cada una de las direcciones de la Entidad y del Ministerio de Transporte cuando corresponda cofinanciación. Elaboración de pliegos aprobados por la UMUS del Ministerio de Transporte cuando corresponda cofinanciación. Establecer un comité de evaluación interdisciplinario Cumplir el Manual de Contratación - Recepción de ofertas en presencia de Control Interno de la Entidad.	NO	0%	0%	0%	Al momento del seguimiento no se han ejecutado contratos que se requiera autorización de la UMUS y Transparencia de la Alcaldía de Bucaramanga debido que durante la vigencia 2023 se ha realizado es contratación directa. No se evidencian gestiones realizadas a dichas acciones sino es posible el cumplimiento de las mismas, se recomienda reestructurar las acciones de mitigación del riesgo, implementando controles efectivos con el proposito que el riesgo no se materialice en la proxima vigencia.
11	APOYO: Gestion de Infraestructura	Obra inconclusa y posible abandono en la ejecución del contrato	Diseños ajustados, recibidos a satisfacción por la entidad Contratación de interventorias	SI	0%	0%	100%	Se termino la instalación de la señalización horizontal y vertical en el Portal de Girón, así como el dispositivo semafórico instalado el pasado jueves 14 de diciembre de 2023. El día 18 de diciembre de 2023 se firmo acta de finalización del contrato No 085 de 2023 el cual termino a satisfacción.

			<p>con experiencia en el objeto contractual</p> <p>Disponibilidad de recursos por parte de la entidad establecidos en el Plan de Adquisiciones</p> <p>Presupuestos ajustados a los precios de mercado</p>																																																																																														
12	APOYO: Gestión de Infraestructura	Posible falla en la infraestructura del sistema por falta de mantenimiento.	<p>- Inspección diaria a la infraestructura</p> <p>- Mantenimientos preventivos a equipos</p>	SI	33%	33%	34%	Teniendo en cuenta que la infraestructura del sistema (estaciones) necesitan aun alto porcentaje de mantenimiento, se evidencio que los contratos adjudicados en la vigencia 2023 fueron desarrollados a cabalidad, a la fecha no se ha podido realizar todo el mantenimiento debido a los escasos recursos con los que cuenta la entidad.																																																																																									
13	MISIONAL: Gestión de Operaciones	Desinformación de los funcionarios y contratistas de la Dirección de Operaciones de Metrolínea S.A sobre el esquema operacional	Socializar a los funcionarios, contratistas y demás personas involucradas con la operación del sistema, cada vez que ocurran cambios en el esquema operacional.	SI	33%	33%	33%	Se socializo por medio de correos electronicos, whatsapp institucional y la pagina web a todos los contratistas y empleados de Metrolínea los cambios que se presentan diaramente, desvios, demoras entre otros.																																																																																									
14	MISIONAL: Gestión de Operaciones	Incumplimiento en la prestación del servicio de transporte publico.	Realizar el seguimiento a la contingencia y aplicar las disposiciones establecidas en los contratos de concesión en lo concerniente a la sanciones de incumplimiento correspondientes.	SI	33%	33%	33%	<p>Mensualmente se estan realizando los descuentos de desempeño como se evidencia en el libro auxiliar. Las sanciones causadas al unico operador Metrocinco Plus se realizan los descuentos realizados por concepto de multas e indices de calidad y desempeño de la operación, debido al incumplimiento de la parámetros, requisitos, obligaciones y responsabilidades previstas en el contrato de concesión:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">MULTAS</th> </tr> <tr> <th>AÑO</th> <th>METROCINCO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>\$ 176.234.520</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>525.030.380</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>\$ 94.787.000</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>\$ 4.845.512</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>\$ -</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>\$ 6.116.079</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>\$ 30.898.660</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>\$ 56.881.634</td> </tr> <tr> <td>2022 (sept)</td> <td>\$ -</td> </tr> <tr> <td>GRAN TOTAL</td> <td>\$ 894.793.786</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">HISTÓRICO INDICADORES METROCINCO PLUS</th> </tr> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Nivel de Servicio</th> <th>Factor de Pago</th> <th>Valor Descontado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>93,297%</td> <td>C</td> <td>95%</td> <td>\$ 558.292.702</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>94,109%</td> <td>C</td> <td>95%</td> <td>\$ 793.485.771</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>97,084%</td> <td>A</td> <td>100%</td> <td>\$ 164.384.918</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>98,013%</td> <td>A</td> <td>100%</td> <td>\$ 77.284.670</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>97,694%</td> <td>A</td> <td>100%</td> <td>\$ 89.514.227</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>97,711%</td> <td>A</td> <td>100%</td> <td>\$ 56.859.700</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>97,583%</td> <td>A</td> <td>100%</td> <td>\$ 163.899.771</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>97,716%</td> <td>A</td> <td>100%</td> <td>\$ 252.894.518</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>96,592%</td> <td>B</td> <td>98%</td> <td>\$ 489.343.114</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>96,336%</td> <td>B</td> <td>98%</td> <td>\$ 595.349.156</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>96,614%</td> <td>B</td> <td>98%</td> <td>\$ 3.241.308.546</td> </tr> </tbody> </table>	MULTAS		AÑO	METROCINCO	2014	\$ 176.234.520	2015	525.030.380	2016	\$ 94.787.000	2017	\$ 4.845.512	2018	\$ -	2019	\$ 6.116.079	2020	\$ 30.898.660	2021	\$ 56.881.634	2022 (sept)	\$ -	GRAN TOTAL	\$ 894.793.786	HISTÓRICO INDICADORES METROCINCO PLUS					Año	Indicador	Nivel de Servicio	Factor de Pago	Valor Descontado	2023	93,297%	C	95%	\$ 558.292.702	2022	94,109%	C	95%	\$ 793.485.771	2021	97,084%	A	100%	\$ 164.384.918	2020	98,013%	A	100%	\$ 77.284.670	2019	97,694%	A	100%	\$ 89.514.227	2018	97,711%	A	100%	\$ 56.859.700	2017	97,583%	A	100%	\$ 163.899.771	2016	97,716%	A	100%	\$ 252.894.518	2015	96,592%	B	98%	\$ 489.343.114	2014	96,336%	B	98%	\$ 595.349.156	Total	96,614%	B	98%	\$ 3.241.308.546
MULTAS																																																																																																	
AÑO	METROCINCO																																																																																																
2014	\$ 176.234.520																																																																																																
2015	525.030.380																																																																																																
2016	\$ 94.787.000																																																																																																
2017	\$ 4.845.512																																																																																																
2018	\$ -																																																																																																
2019	\$ 6.116.079																																																																																																
2020	\$ 30.898.660																																																																																																
2021	\$ 56.881.634																																																																																																
2022 (sept)	\$ -																																																																																																
GRAN TOTAL	\$ 894.793.786																																																																																																
HISTÓRICO INDICADORES METROCINCO PLUS																																																																																																	
Año	Indicador	Nivel de Servicio	Factor de Pago	Valor Descontado																																																																																													
2023	93,297%	C	95%	\$ 558.292.702																																																																																													
2022	94,109%	C	95%	\$ 793.485.771																																																																																													
2021	97,084%	A	100%	\$ 164.384.918																																																																																													
2020	98,013%	A	100%	\$ 77.284.670																																																																																													
2019	97,694%	A	100%	\$ 89.514.227																																																																																													
2018	97,711%	A	100%	\$ 56.859.700																																																																																													
2017	97,583%	A	100%	\$ 163.899.771																																																																																													
2016	97,716%	A	100%	\$ 252.894.518																																																																																													
2015	96,592%	B	98%	\$ 489.343.114																																																																																													
2014	96,336%	B	98%	\$ 595.349.156																																																																																													
Total	96,614%	B	98%	\$ 3.241.308.546																																																																																													

15	MISIONAL: Gestión de Operaciones	Imposibilidad de la continuidad del servicio de transporte debido a la ausencia de un operador de recaudo y control.	Adelantar gestiones con empresas de recaudo y control que existen en el país con el propósito de encontrar la mejor alternativa para que asuman estas funciones y evitar una afectación al Sistema.	SI	30%	33%	33%	Se recomienda evaluar la mejor opción para la entidad ya sea una contratación directa como esta actualmente o adelantar gestiones con empresas de recaudo y control que existen en el país con el propósito de encontrar la mejor alternativa financiera, tecnológica con el objetivo de ejercer mejor control y minimizar los riesgos que se encuentran en la operación y evitar una afectación al Sistema.
16	ESTRATÉGICO: Gestión de Planeación	Incumplimiento de la normatividad vigente en las diferentes áreas que se abarcan en la gestión ambiental (infraestructura en operación, nueva y mantenimiento, gestión ambiental interna, de la operación)	Actualización Matriz de requisitos legales ambientales Actualización programas de administración ambiental	SI	33%	33%	33%	Se recomienda implementar acciones de impacto para el programa de administración ambiental de Metrolinea S.A.
17	APOYO: Gestión Jurídica	Conceptos jurídicos y/o atención de consultas direccionados para beneficio de un tercero.	Verificación por parte de la Secretaría General de los conceptos emitidos.	SI	33%	33%	33%	Durante el último cuatrenio no se evidenciaron conceptos jurídicos emanados de la secretaria General de Metrolinea S.A quien brinda apoyo jurídico a todas las áreas de la entidad.
18	APOYO: Gestión de Compras y Contratación	Direccionamiento en la Contratación en favor de un tercero	- Aplicación del Proceso y procedimientos en las diferentes modalidades contractuales acorde con el Manual de Contratación Vigente.	SI	33%	33%	33%	Se evidencio la relación de contratación realizada en la vigencia 2023 la cual fue verificada en la auditoria de contratación programada en el plan de auditoria para el mes de septiembre y octubre y noviembre de 2023 con sus respectivas observaciones.
19	APOYO: Gestión Jurídica	Posible incumplimiento en los términos y atención a los requerimientos de los usuarios.	Realizar seguimiento y control con el personal de ventanilla para el adecuado direccionamiento de las PQRSDF interpuestas por los usuarios a la dependencia correspondiente y verificar cumplimiento de los términos para su atención.	SI	33%	33%	33%	Se evidencio seguimiento semanalmente a la correspondencia allegada a Ventanilla Unica (NEOGESTION) del tiempo de respuesta dada por los responsables de cada area, se recomienda que la correspondencia sea respondida de acuerdo a los terminos legales.

20	EVALUACIÓN: Control de Gestión	No Reportar actos de corrupción observados en el ejercicio de evaluación de la entidad	Registro de reunión	SI	100%	N/A	N/A	Se evidencia Acta No 004 del 20 de abril de 2023
21	EVALUACIÓN: Control de Gestión	Incorrecta evaluación a la efectividad de los controles del Sistema de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Validar la calidad de la evidencia. Se evidencia su gestión mediante registros de reunión, correos electrónicos, entre otros. - Verificar la claridad del informe frente a los criterios establecidos. En el caso de identificar mejoras, se efectúan los ajustes pertinentes. - Se evidencia su gestión mediante el Cronograma de Auditorias 	SI	33%	33%	34%	<p>Se evidencio la publicación de los informe y auditorias por parte de la oficina de Control Interno en la página web de la entidad:</p> <p>https://www.metrolinea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informes-organismos-de-inspeccion-vigilancia-y-control-ano-2023</p>

22	ESTRATÉGICO: Gestión Gerencial	Disminución de ingresos del ente gestor	Financiero	SI	33%	33%	33%	<p>ALIANZAS ESTRATEGICAS</p> <p>Se establecieron alianzas estratégicas con organizaciones locales, autoridades gubernamentales y otros actores relevantes para fortalecer la capacidad de las comunidades y garantizando la sostenibilidad de los proyectos, toda vez que esto representa una excelente oportunidad para la visibilidad de su marca y en contraprestación de esos servicios las empresas pauten publicidad de Metrolínea en las pantallas y redes sociales haciendo un canje de servicios.</p> <p>Se le da continuidad al acuerdo de canje comercial con María Magreth Spa el cual busca obtener una mayor fidelización de los usuarios del sistema a través de las distintas campañas de cultura ciudadana, fechas especiales en donde se busca incentivar el uso del Sistema. Así mismo se llevó a cabo alianza de canje con eventos la villa Dinonavidad la cual busca incentivar el uso del SITM promoviendo las recargas en el SITM</p> <p>INGRESOS COLATERALES</p> <p>Acuerdos No. 01, 03 y 04 firmado entre Metrolínea S.A. con Partners telecom Colombia S.A.S, las empresas comercializadoras Ico medios y Efectimedios en donde su objeto es explotación colateral del sistema integrado de transporte masivo del área metropolitana de Bucaramanga. (Ver informe)</p> <p>ARRIENDO ZONAS COMUNES O LOCALES</p> <p>Ingresos por concepto de arriendo espacios o zonas comunes dentro de la estación Provenza occidental con la franquicia donde su objeto es el uso y goce en calidad de arrendamiento de un área o zona común, derivados de la explotación en la infraestructura física donde opera Metrolínea. (Ver informe)</p>
23	ESTRATÉGICO: Gestión de Planeación	Posible hacker o robo de las cuentas de redes sociales del SITM Metrolínea, el Ente Gestor y el Sistema de Bicicletas Públicas de Bucaramanga, Clobi Bga (Facebook, Twitter e Instagram)	Cumplimiento	SI	33%	33%	33%	<p>Se obsevo oficio del día 26 de noviembre de 2023 donde se deja plasmado la entrega de usuarios, correos y contraseñas por parte de Ingenia Soluciones a Metrolínea S.A</p>

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es un proceso permanente que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público. Es obligación de las entidades y de los servidores públicos de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a los intereses y peticiones de la ciudadanía, organizaciones y grupos de interés sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos. Este componente lleva un avance del 98% de cumplimiento de las doce actividades a realizar para el tercer cuatrimestre.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

Este componente da la importancia debida a la atención al ciudadano, ya que lo pone como eje central de la administración pública y alrededor del mismo afianza los componentes necesarios para que la prestación del servicio se realice de manera eficiente, brindando espacios adecuados, información oportuna optima atención, teniendo en cuenta el compromiso de la Alta Dirección y garantizando los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas frente a este tema.

METROLINEA S.A. para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos:

Objetivo: fortalecer la relación entre los usuarios, la comunidad y la entidad, en el marco de una cultura enfocada a la satisfacción frente a la prestación del servicio, disponiendo de las herramientas necesarias para la interacción y la respuesta de las necesidades.

Ámbito de aplicación: El desarrollo de este componente, aplica a todas las áreas de la entidad, enfocándose especialmente en aquellas donde se presta una atención directa al ciudadano y los procesos misionales.

Este componente lleva un 99% de cumplimiento de las siete actividades a realizar.

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido la entidad establece acciones encaminadas al

fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos.

Este componente lleva un 100% de cumplimiento de las cuatro actividades a realizar para el tercer cuatrimestre; La actividad parcialmente cumplida es la actualización de la Información Institucional en la pagina web.

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Mediante resolución 201 del 29 de agosto de 2023 por medio de cual se modifico el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con el fin de adicionar el componente 6 – Iniciativas Adicionales el cual esta compuesto por por cuatro actividades que fueron desarrolladas durante el tercer cuatrimestre. Para este componente se tuvo en cuenta actividades que permitan fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción implementando acciones u actividades como estrategias para la adopción del Código de Integridad – Código del Buen Gobierno. Su porcentaje de avance para el tercer cuatrimestre es del 100%

CONCLUSIONES

- El Mapa de Riesgo de la vigencia 2023 se compone de 23 riesgos de los cuales se derivan 39 actividades, de las cuales 32 presentan un cumplimiento satisfactorio, 3 actividades presentan un avance del 90% cumpliendo con las actividades a desarrollar pero las acciones u actividades no mitigaron el riesgos y 3 actividades con cumplimiento bajo de los cuales se deberán tomar acciones correctivas pero con efectividad, con el fin que el riesgos no se materialice
- ✚ Por otra parte los cuatro riesgos que no se cumplieron las actividades a satisfacción son:
 1. No culminar los estudios tecnicos, financieros y juridicos para las nuevas concesiones de operación y recaudo con un cumplimiento del 27%.
 2. Existencia del peligro de manera voluntaria o involuntaria a la información, con un cumplimiento del 5%
 3. Posibilidad de direccionar un contrato de obra o interventoría hacia un contratista específico, las actividades de este riesgo no se desarrollaron durante toda la vigencia, con un porcentaje de avance del 01%

Por lo anterior se recomienda reestructurar las acciones de mitigación del riesgo, diseñar bien el riesgo e implementar controles efectivos con el proposito que el riesgo no se materialice en la proxima vigencia.

+ De igual manera existen riesgos que si bien se cumplieron las acciones en un 100% los controles implementados no fueron efectivos:

1. Déficit en flujo de caja con un porcentaje de avance del 66%
2. Imposibilidad de la continuidad del servicio de transporte debido a la ausencia de un operador de recaudo y control, con un porcentaje de avance del 96%
3. Incumplimiento de la normatividad vigente en las diferentes áreas que se abarcan en la gestión ambiental (infraestructura en operación, nueva y mantenimiento, gestión ambiental interna, de la operación) con un cumplimiento del 100%
4. Posible incumplimiento en el compromiso de realizar transferencias documentales al archivo central por parte de los funcionarios de la entidad, si bien este riesgo tiene un cumplimiento del 100% no hubo efectividad en el mismo.

Por lo que se sugiere implementar acciones correctivas efectivas e identificar los demás riesgos que se encuentren dentro de los procesos y procedimientos.

- El documento de evaluación de mapa de riesgos hace parte integral de la evaluación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano del tercer cuatrimestre del 2023.

RECOMENDACIONES

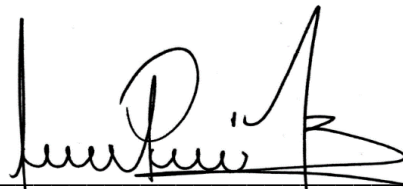
- Es importante actualizar el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2023 atendiendo las directrices de la política de Administración del Riesgo aprobado en el CICCI del mes de agosto de la vigencia 2022.
- se recomienda tener en cuenta actividades del componente 2 -Racionalización de Trámites que conlleven a facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con el Sistema Integrado de Transporte Masivo - SITM o en su defecto con Metrolínea, pues está orientado a lograr simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante su actualización con estándares de calidad, logrando así mayor transparencia en las actuaciones de la entidad.
- Se recomienda realizar una evaluación más detallada de los riesgos de corrupción, cumplimiento, estratégicos, financieros, operativos y seguridad digital, de igual manera validar las acciones que mitigan estos riesgos, teniendo en cuenta que existen algunas áreas que no cuentan con este tipo de riesgos y es fundamental

identificar todos los riesgos de los procesos y procedimientos de Metrolinea S.A con sus respectivos controles con el fin que los riesgos no sean materializados. Verificar las observaciones realizadas por la oficina de control interno en el mapa de riesgos.

- Se Sugiere que la correspondencia sea respondida de acuerdo a los terminos legales, evidenciando que los derechos de petición son respondidos como mas de un (01) mes y medio acarreado que la entidad se vea inmersa en una acción de tutela.
- Realizar el reporte ante el IDEAM de los aspectos, impactos y programas ambientales de Metrolinea, como la ejecución de estos.
- Los líderes de proceso deben monitorear y revisar el cumplimiento de los objetivos instituciones y de sus procesos a través de una adecuada gestión de riesgos.
- Se sugiere revisar los riesgos, teniendo en cuenta la “guía para la administración del riesgo de gestión, corrupción y seguridad digital y diseño de controles en entidades públicas”. Ultima Version identificada en Función Publica.

Este informe será dado a conocer a los integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno mediante correo electrónico institucional, para que sea socializado con su equipo de trabajo, además será publicado en la página web de la entidad. Igualmente será socializado en próximo CICCI.

Cordialmente,



LIZETH PAOLA MENESES ZAMBRANO
Jefe de Control Interno