

NIT: 830.507.387-3

Entidad: Metrolínea S.A.
Vigencia: 2021
Fecha de Publicación: Mayo 13 de 2021

PRIMER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha de Seguimiento: Corte al 30 de Abril de 2021

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION				ACCIONES					
No.	RIESGO	CAUSA	CONTROL	ACCIONES ADELANTADAS	EVIDENCIA DE LAS ACCIONES ADELANTADAS	EFFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	% DE AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Conceptos jurídicos y/o atención de consultas direccionados para beneficio de un tercero.	- Desconocimiento de la actualización o modificación de normas que regulen un caso específico. - El estudio insuficiente de todos los aspectos que se deben evaluar por parte del profesional encargado de emitir un concepto jurídico o de preparar una respuesta legal que sea solicitada.	Direccionar todo concepto jurídico a través de Secretaría General	El día 22 de febrero de 2021, el Doctor CESAR AUGUSTO ARIAS JEREZ, Abogado Externo, remite a la Gerencia y a la Secretaría General el concepto jurídico relacionado con la necesidad y pertinencia de elaborar un nuevo reglamento interno de trabajo. Se adjunta correo electrónico y concepto jurídico recibido	Se adjunta documento enviado por el abogado externo sobre el análisis del Reglamento Interno de Trabajo de Metrolínea S.A.	SI	33.33%	Apoyo: Gestión Jurídica	La Oficina de Control Intrno realizo seguimiento y recopilacion de las evidencias objetivas de la informacion relacionada con las actividades propuestas por cada area asociadas a la mitigacion del riesgo.
2	Posible incumplimiento en los términos para otorgar respuesta a los requerimientos de los usuarios.	Desconocimiento de la normatividad que regula el Derecho Fundamental de Petición por parte de los servidores de la entidad.	- Verificar tiempos de asignación y tiempos de respuesta a las PQRSDF registradas en la entidad.	En los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2021, se realizó seguimiento con Nedy Cecilia Gelves Moreno (Asistente de Ventanilla) sobre el registro de las comunicaciones y el respectivo direccionamiento. Se adjuntan pantallazos del software NEOGESTION.	Pantallazos Software Neogestión	SI	33%	Apoyo: Gestión Jurídica	
3	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.	Desconocimiento o inobservancia de las normas y directrices que establecen el marco de referencia para la planificación, ejecución y seguimiento de la gestión de las entidades.	Elaboración y presentación, a las instancias, entes de control internos y externos, y grupos de valor y de interés, de los informes y reportes periódicos de avance y seguimiento de la gestión y del cumplimiento de las metas y objetivos propuestos para la vigencia.	Con base en la informacion suministrada por cada una de las áreas y responsables se elaboró y consolidó los informes de gestion del último trimestre de 2020 y primer trimestre de 2021, los cuales se entregaron al Concejo Municipal de Bucaramanga, y se publicaron en la página web (https://www.metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informes-de-gestion-ano-2020 https://www.metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informes-de-gestion-ano-2021).	Copia de la entrega de los informes al Concejo Municipal de Bucaramanga, y la página web (https://www.metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informes-de-gestion-ano-2020 https://www.metrolínea.gov.co/v3.0/ley-de-transparencia/informes-de-gestion-ano-2021).	SI	33.33%	Dirección de Planeación	
4	Dificultades en la articulación de proyectos estratégicos del SITM a mediano y Largo Plazo	Inexistente planificación del Sistema en el contexto metropolitano con los desarrollos regionales propios de cada municipio.	Seguimiento a comités de planeación en torno a la planificación metropolitana y su incidencia en el SITM.	Se han adelantado tres reuniones de comité de planeacion en donde se han tratado los siguientes temas: 1. Control al transporte informal y entrada en operación de los portales del Norte y Girón 2. Presentacion de situacion financiera del sistema y lineas de financiamiento alternas para el sistema Metrolínea segun plan nacional de Desarrollo.	- Actas del comité de planeacion - Presentación de fuentes alternas de financiamiento y situación financiera de Metrolínea.	SI	33.33%	Dirección de Planeación	La Oficina de Control Intrno realizo seguimiento y recopilacion de las evidencias objetivas de la informacion relacionada con las actividades propuestas por cada area asociadas a la mitigacion del riesgo.
5	Alteración y/o manipulación de los formatos, registros, guías creados en el sistema de gestión de calidad	Intereses particulares con el fin de distorsionar, ocultar o tergiversa la información	- Revisión de los procesos de la entidad - Seguimiento y actualización a los formatos, registros, procedimientos, guías, políticas, protocolos y documentos de cada proceso de acuerdo a la nueva estructura de la entidad.	Durante el mes de abril se realizó una actividad conjunta con cada una de las áreas, encaminada a actualizar las Tablas de Retención Documental y los documentos a cargo -de acuerdo a la nueva estructura administrativa- (formatos, procedimientos, instructivos, guías, etc), para lo cual se programó y socializó un cronograma de reuniones que fueron llevadas a cabo con los directivos y funcionarios responsables de los procesos; teniendo como objetivo básico poder ejecutar una revisión que permitió identificar las modificaciones, arreglos, ajustes, y creación/introducción de los nuevos documentos pertinentes.	- Copia de los oficios remitidos a cada una de las áreas, para implementar el cronograma de actualización de las tablas de retención documental. - Copia de las actas de las reuniones celebradas con cada una de las áreas.	SI	33.33%	Dirección de Planeación	
6	Pérdida de documentos por manipulación inadecuada	- Incumplimiento a los lineamientos establecidos en las capacitaciones y seguimientos realizados por la gestión documental. - Desconocimiento en el uso y aplicación del Formato Único de Inventario Documental (FUID) y Hojas de Control Documental y formatos de préstamos y consultas.	Verificar el cumplimiento de lo establecido en la normatividad.	Se adjunta oficio interno Radicado No. 284 del 15 de Marzo de 2021 donde se adjunta la programación de los seguimiento a las diferentes áreas de la entidad con algunos soportes del seguimiento. En la revision realizada por la Oficina de Control Inteno se observo que se adjunta la circular No. 410 de Abril 07 de 2021 recordando el cumplimiento de los lineamientos de gestion documental aplicacion de TRD y uso del FUID y Hojas de Control.	- Soportes de los seguimientos a los archivos de gestión.	SI	33.33%	Profesional Universitario I Gestión Documental/Apoyo: Funcionarios y contratistas de la entidad	
7	Posible incumplimiento en el manejo documental y de archivo de acuerdo a lo establecido en las Tablas de retención documental por desactualización de las mismas o por simple no uso.	- Inaplicabilidad de las Tablas de Retención Documental. - Poco compromiso por parte de los involucrados en los procesos. - Falta de actualización de tablas de retención documental.	- La gestión documental realizará seguimiento a los archivos de gestión para verificar el cumplimiento de lo establecido en la normatividad en los siguientes periodos de Marzo y Octubre de 2021.	Se adjunta oficio interno Radicado No. 284 del 15 de Marzo de 2021 donde se adjunta la programación de los seguimiento a las diferentes áreas de la entidad con algunos soportes del seguimiento. En la revision realizada por la Oficina de Control Inteno se observo que se adjunta la circular No. 410 de Abril 07 de 2021 recordando el cumplimiento de los lineamientos de gestion documental aplicacion de TRD y uso del FUID y Hojas de Control.	- Soportes de los seguimientos a los archivos de gestión.	SI	33.33%	Profesional Universitario I Gestión Documental/Apoyo: Funcionarios y contratistas de la entidad	
8	Incorrecto uso, preservación y conservación de los documentos electrónicos y digitales	- Falta de aplicación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA). - Falta de implementación de un Sistema Integrado de Conservación (SIC).	- Avanzar en la digitalización del archivo en el módulo de gestión documental de la aplicación Neogestión. - Elaboración y aprobación de SGDEA y SIC.	Se adjunto acta de comité institucional N° 9 de 15 de Marzo de 2021 donde los miembros del mismo dan la aprobación del Sistema Integrado de Conservación SIC y el Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo SGDEA. Adicional se adjunta la resolución interna N° 62 del 25 de Marzo de 2021 donde la entidad adopta estos sistemas. En tanto a la política de gestión documental aún falta por llevarlo a comité para su presentación y aprobación.	- Soportes de los seguimientos y aprobación de documentos.	SI	33.33%	Profesional Universitario I Gestión Documental/Apoyo: Funcionarios y contratistas de la entidad	
9	No Reportar actos de corrupción observados en el ejercicio de evaluación de la entidad	- Falta de ética en el equipo de control interno. - Presiones al interior de la entidad para el no reporte de irregularidades	Reiterar en el equipo de trabajo la aplicación del código de ética de la oficina de control interno 40-50.2.1.G0	Mediante Reunion interna con la P.U.I. de Control Interno, el Jefe de la Oficina de Control Interno dio a conocer el Código de Ética de la Oficina de Control Interno 40-50.2.1.G0	Registro de reunión interna.	SI	33.33%	Jefe Oficina Control Interno	
10	Incorrecta evaluación a la efectividad de los controles del Sistema de Control Interno	- Limitación en la información - Calidad de la evidencia - Inadecuada redacción de los informes de evaluación - Inoportunidad en la entrega de los informes	El Jefe de la Oficina de Control Interno, establecerá los lineamientos para la elaboración de los informes de auditoria y seguimiento, con el fin de presentar los resultados de la evaluación de la gestión institucional completos, precisos y claros.	La Oficina de Control Interno a la fecha ha cumplido de manera oportuna la entrega de los informes solicitados y los que se deben presentar dando cumplimiento a la normatividad.	Se evidencia la publicacion la pagina WEB	SI	33.33%	Jefe Oficina Control Interno	

11	Incumplimiento en la normatividad vigente sobre la implementación y mejora continua del SG SST	- Falta de planeación y programación del Plan Anual de Trabajo del SGSST. - Desconocimiento y/o incumplimiento en los Estándares Mínimos establecidos para la implementación y mejora continua de SST	- Establecer el Plan Anual de Trabajo. - Seguimiento a las Capacitaciones Programadas del SG-SST. - Actualización de documentación, formatos y procedimientos del SG-SST.	Se estableció el plan anual de trabajo de SG-SST. Se estableció el programa de capacitación y formación, y se está llevando a cabo su ejecución y seguimiento. Se realizó actualización documental referente al SG-SST.	Programa Anual de Trabajo de SG-SST. Registro de Asistencia a Capacitaciones. Documentación actualizada.	SI	33.33%	Dirección de Planeación	La Oficina de Control Intrno realiza seguimiento y recopilación de las evidencias objetivas de la información relacionada con las actividades propuestas por cada área asociadas a la mitigación del riesgo.
12	Direccionamiento en la Contratación en favor de un tercero	- Desconocimiento de la actualización o modificación de normas que regulen un caso específico. - El estudio insuficiente de todos los aspectos que se deben evaluar por parte del profesional encargado.	- Aplicación formatos vigentes de acuerdo al Manual de Contratación.	De conformidad con lo establecido en la Resolución 147 del 13 de agosto de 2019 "Por medio de la cual se adoptó el Manual de Contratación de la entidad, los procesos contractuales se han adelantado conforme a los lineamientos de la misma, siguiendo los parámetros del Manual de Contratación, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de abril de 2021 se han realizado 90 procesos contractuales, de igual forma para todos estos procesos contractuales se han diligenciado en debida forma los formatos que de ellos se deriven.	Se adjunta relación de los contratos suscritos desde el 01 de enero al 30 de abril de 2021	SI	33.33%	Secretaría General / Profesional Universitario II Gestión Técnica	
13	Posibilidad de encauzar un contrato de obra hacia un contratista específico, que condicione al servidor público a cambiar las especificaciones y cantidades del contrato.	Prácticas anti éticas en donde se tengan preferencias hacia los oferentes.	- Contar con la viabilidad de la UMUS del Mintransporte cuando corresponda cofinanciación y de la revisión por parte de la Oficina de Transparencia de la Alcaldía de Bucaramanga. - Elaboración de pliegos aprobados por la UMUS del Mintransporte cuando corresponda cofinanciación y por la Oficina de Transparencia de la Alcaldía de Bucaramanga.	La entidad con el fin de tener un mayor control sobre los recursos se modificó e implemento en el 2019 el Manual de Contratación, bajando las cuantías o montos de contratación y ajustando las modalidades de selección en cuanto a la contratación directa, privada y pública. Adicionalmente, se está revisando por parte de la entidad los procedimientos de las diferentes modalidades de contratación con el fin de optimizarlos. La entidad en la vigencia 2020, implemento la reorganización de personal la cual organizo los cargos, asignando funciones y responsabilidades mejorando los procesos. Tosod los proyectos estructurados por la gestión de infraestructura deben conra con el aval o viabilidad técnica de la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible - UMUS del Ministerio de Transporte, antes del inicio del proceso contractual.	Se anexa el visto bueno de la UMUS para el proceso contractual del las obras complementarias del Portal de Girón	SI	33.33%	Dirección de Operaciones	
14	Posible falla en la infraestructura del sistema por falta de mantenimiento.	Incumplimiento de los manuales de mantenimiento de la infraestructura y/o de las especificaciones de mantenimiento de esta, la cual incluye la infraestructura física y los equipos.	- Realización Contratos de mantenimiento - Seguimiento y Supervisión a los contratos - Informes de seguimiento a los contratos.	Se legalizaron los siguientes Contratos: Contrato de Mantenimiento No. 026 de 2021 Con la Empresa ESTILO INGNIERIA. Cuyo objeto es Contratar el servicio de mantenimiento correctivo y preventivo al ascensor de pasajeros y escaleras eléctricas del portal de piedecuesta pertenecientes al SITM . Contato 029 de 2021 SIMECS cuyo bojeto es Contratar el servicio de mantenimiento correctivo y preventivo incluyendo el suministro de respuestas originales para los equipos de Aire Acondicionado instalados en todas las dependencias de la entidad, incluidos los equipos de los portales de Giron y Piedecuesta. Contrato No. 020 de 2021 ASCENSORES TVC. Cuyo objeto es contratar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo al ascensor de pasajeros de la estación de transferencia del Panamericano ubicada en Cañaveral. Contrato No.091 de 2021. Construcciones Moreno cuyo objeto es el mantenimiento correctivo de la infraestructura del SITM del Area Metropolitana de Bga. perteneciente a Metrolínea S.A. para la vigencia 2021. Contrato No. 040 de 2021 GENSETPRO Cuyo objeto es contratar el servicio de mantenimiento correctivo y preventivo incluido el suministro de respuestas de los equipos generadores de energía (Plantas d Emergencia y Equipos de Bombeo de presión constante de agua potable y sistemas contra incendios.) de los portales Provenza, UIS, Giron Piedecuesta y Portal de Norte pertenecientes a Metrolínea S.A.	Se anexan los contratos Nos. 020 - 026- 029 - 040 y 091 de 2021 con sus respectivas Actas de Inicio	SI	33.33%	Dirección de Operaciones	La Oficina de Control Intrno realiza seguimiento y recopilación de las evidencias objetivas de la información relacionada con las actividades propuestas por cada área asociadas a la mitigación del riesgo.
15	Posible falta de ejecución y desarrollo del Plan de Adquisiciones del SITM	- Falta de planeación en la maduración de los proyectos. - Demoras en la consecución de los permisos de intervención de espacio público, licencias de construcción, por parte de otras entidades. - Demoras en los trámites cuya competencia es de los entes territoriales y/o terceros.	Revisiones periódicas al Plan de Adquisiciones junto con el Ministerio de Transporte y Banco Mundial	Metrolínea S.A está en constante comunicación y trabajo en equipo con la UMUS respecto a los avances en el Plan de Adquisiciones, para esto, cada vez que se realiza una modificación al mismo, se debe obtener previamente autorización por parte de la UMUS mediante correo electrónico u oficio. Se anexa última aprobación del PA hecha en el mes de Diciembre de 2020, mediante oficio como respuesta a la cuarta solicitud de recursos operacionales, la cual tiene como requisito actualizar las metas conpes que se desprenden del Plan de Adquisiciones y POAL.	Oficio Aprobacion Recursos Operacionales	SI	33.33%	Dirección de Operaciones	
16	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.	Falta de recursos para el pago de procesos judiciales	- Iniciar el proceso de las negociaciones ante los acreedores de los procesos judiciales, de conformidad con el procedimiento establecido en la Ley 550.	Nos encontramos en la etapa de determinación de pasivos y calificación de acreencias. El día 14 de mayo es la primer audiencia con los acreedores con quienes se debe llegar a un acuerdo de pago al que se le debería dar cumplimiento a partir del primero de Enero de 2022.	Se adjunta el Aviso de Convocatoria Publicadco en Vanguardia Liberal para el día 14 de Mayo de 2021	SI	33.33%	Dirección Administrativa Gerencia	
17	Registrar inadecuadamente la información financiera en las plataformas o los formatos que exigen los entes de control	Ausencia de instructivos para generar o ingresar la información	Recibir capacitación de Sysman para la generación de los informes	Cuando se realiza la legalización del contrato con la firma ESTEFANY SYSMAN se reciben por parte de SYSMAN los respectivos instructivos para el uso del software los cuales son base para el desarrollo de las labores financieras.	Instructivos de la generación de los informes - Actas de capacitación del software financiero	SI	33.33%	Director Administrativo - Supervisor del contrato de Sysman	
18	Incumplimiento de las Normas tributarias, contables, presupuestales y de Tesorería.	Cambios en la legislación tributaria y en normas contables. Presupuestales y de los Entes de Control.	Incluir en el programa Institucional de Capacitación en temas de actualización tributaria, contables, presupuestales y de tesorería.	Durante el primer Cuatrimestre de la Vigencia 2021 los funcionarios han recibido capacitaciones virtuales en temas de Gestion Documental, Control Interno, SG-SST, Normatividad en PQRSO	Certificación de asistencia a las diferentes capacitaciones	SI	33.33%	Dirección Administrativa/P.U.I. Talento Humano	
19	Falta de recursos para el funcionamiento de la entidad de acuerdo a lo presupuestado y aprobado	La proyección del recaudo por concepto de tarifa y otras fuentes de financiación no corresponde al recaudo por problemas económicos y sociales	Seguimiento mensual a la ejecución de los ingresos por recaudo de la tarifa y los otros recursos presupuestados	Se llevará a cabo la construcción de un flujo de caja de los astos del Ente Gestor, el cual se expondrá en comité institucional a partir del mes de mayo y se hará seguimiento. Se anexa borrador del flujo de Caja.	Ejecución mensual del presupuesto	SI	33.33%	Director Administrativo Gerente	
20	Materialización de una amenaza de manera voluntaria o involuntaria a la información.	- No se cuenta con un documento de plan de capacitación en materia de seguridad de la información. - Que los colaboradores no conozcan los riesgos ni las amenazas a los cuales están expuestos los activos de información.	Desarrollar un plan de capacitación en materia de seguridad de la información.	Eel día 23 de marzo de 2021, fue aprobado el Plan Sensibilización, Comunicación Y Capacitación De Seguridad Y Privacidad por el comité institucional de gestión y desempeño, cuyo objetivo es: Establecer estrategias para capacitar, comunicar y sensibilizar al personal de Metrolínea S.A. con el fin de reforzar lineamientos y buenas prácticas establecidas a través del Sistema de Gestión de Seguridad y privacidad de la Información que permitan proteger la información institucional, con esto se cumple el plan de mejoramiento,	se anexa copia del acta de aprobación y documento cargado en el sistema de calidad.	SI	33.33%	Ingeniero de Sistemas	
21	Atraso institucional del componente ambiental del SITM	Falta de inversión para el desarrollo de actividades que involucren al SITM dentro de entornos de sostenibilidad ambiental	Proyectos medioambientalmente sostenibles para la infraestructura y la operación del SITM	Se envió proyecto de generación de energía a través de celdas fotovoltaicas para gestión de recursos ante la Alcaldía de Bucaramanga. Se adelantó proceso de arranque del sistema de tratamiento de aguas residuales de los portales Norte y Piedecuesta, incluyendo gestión ante empresas de alcantarillado de cada municipio.	- Proyecto de generación de energía a través de celdas fotovoltaicas. - Oficio ante empresas de alcantarillado. - Acta capacitación PTAR con operadores del SITM.	SI		Dirección de Planeación	

22	Disminución de ingresos del ente gestor	- Factores externos de mercado afectando al sistema en las explotaciones colaterales. - Decisiones y directrices de la entidad	- Explotación Colateral de las áreas físicas del sistema (publicidad, espacios,, etc.) - Arriendo de locales o zonas comunes. - Alianzas estratégicas	*Se realizan los estudios previos de las comercializadoras ICO MEDIOS y EFECTIMEDIOS una vez aprobado los mismos se realiza todo lo correspondiente a la parte precontractual, así mismo la oficina asesora jurídica elabora la minuta de los contratos acuerdo N0. 004 y 005 de 2021. *Acuerdo de explotación colateral No.004 de 2021 con la acomercializadora EFECTIMEDIOS. *Acuerdo de explotación colateral No.003 de 2021 con la comercializadora ICO MEDIOS. *Alianza estratégica comercial N.001 con centro comercial la Florida. *Se le da continuidad estrategia con las empresas fresca leche, genom, conectarte las cuales provienen de alianzas comerciales. *LOCALES COMERCIALES D1. Contrato de arrendamiento * ZONAS COMUNES propuesta CAFÉ TRES MONTES El objetivo de esta estrategia y línea de negocio es que los usuarios, comunidad y transeúntes conozcan que dentro de las estaciones pueden encontrar servicios adicionales. *PARTNER TELECOM COLOMBIA S.A.S contrato donde su objeto es Explotación colateral de espacios internos y externo de la infraestructura en las estaciones del SITM Metrolínea S.A para la instalación de antenas repetidoras (estación base de Telecomunicaciones)	Se anexa Informe soporte con registro fotografico	SI	33.33%	P.U.I. Gestión Comercial y Mercadeo	La Oficina de Control Interno realiza seguimiento y recopilación de las evidencias objetivas de la información relacionada con las actividades propuestas por cada área asociadas a la mitigación del riesgo.
23	Déficit en flujo de caja	Afectaciones a las fuentes de ingresos de la entidad (Ej. Covid19, embargos, etc)	Gestión de recursos ante los déficit presentados	Se han hecho gestiones de recursos con la Alcaldía para cubrir el déficit	Actas de Comité Institucional	SI	33.33%	Director Administrativo	
24	Possible afectación de la reputación e imagen de la entidad.	-Divulgación de información clasificada, por parte de áreas diferentes al área responsable y autorizada (Prensa y Comunicaciones). -Bionunciamentos inadecuados y en contravía de la entidad a través de las redes sociales. -Falta de un horizonte, en términos del manejo de la comunicación de la entidad, para el relacionamiento con los grupos de valor, colaboradores, entidades públicas y privadas y medios de comunicación. -Cercanía de la presencia de marca de la entidad en diferentes escenarios en los que se pueda participar. -Falta de emisión de la información generada desde la entidad para los grupos de valor y ciudadanía en general.	-Socialización y actualización de la Política de Comunicaciones para toda la entidad -Implementación del manual de uso de redes sociales para los colaboradores de Metrolínea S.A. -Creación y socialización de la estrategia de comunicación de la entidad para los próximos tres años. -Realizar campañas de socialización, fidelización, y promocionales en medios de comunicación para mejorar la imagen de la entidad. -Reducción de material textual, gráfico, audiovisual y auditivo que propenda por mejorar la imagen de la entidad.	El Área de Prensa y Comunicaciones actualizó y socializó con los funcionarios de la entidad la Política de Comunicación que es un documento de ruta para el manejo de las comunicaciones dentro y fuera de la entidad. La actividad de actualización se realizó desde finales de 2020 hasta inicios de 2021 y se socializó el 15 de abril de 2021 en el marco de una jornada de reinducción para los funcionarios de Metrolínea S.A. y contratistas. En cuanto al Manual de uso de Redes Sociales, el documento hace parte de la Política de Comunicación, se socializó con los funcionarios de la entidad en la misma jornada de reinducción del 15 de abril de 2021 y fue adoptado e implementado a partir de la fecha. Desde el Área de Prensa y Comunicaciones se creó la Estrategia de Comunicación denominada 'Metrolínea Evolucionaria', que está alineada con el Plan de Desarrollo de la Alcaldía de Bucaramanga titulado 'Bucaramanga, ciudad de oportunidades'. Esta estrategia tiene una vigencia de tres años y en ella se consignan, mes a mes, las actividades a desarrollar para cumplir con el cronograma y por ende con el objetivo que es mejorar la imagen del Sistema Integrado de Transporte Masivo (SITM) Metrolínea. La socialización de la Estrategia se hizo en Comité Institucional de la entidad y mes a mes se ha socializado con los públicos de valor. En el inicio del año, desde el Área de Prensa y Comunicaciones, se han desarrollado actividades de socialización con los usuarios a través de las cuales se entrega información sobre el Sistema, el desarrollo de la operación, campañas de prevención y fidelización. En cuanto a medios de comunicación, se ha contado con publicaciones que mantienen informada a la opinión pública y usuarios sobre noticias de la entidad, lo que se traduce en ofrecer una cercanía entre Metrolínea y los usuarios que aportan a mitigar la imagen negativa.	Se adjunta la presentación de la socialización y el listado de asistentes. Ejecución de las campañas de socialización, fidelización, prevención, entre otros, se ha producido material audiovisual y de video que propende por mejorar la imagen de la entidad. Piezas comunicativas hechas, audios y enlaces de videos.	SI	33.33%	Área de Prensa y Comunicaciones	La Oficina de Control Interno realiza seguimiento y recopilación de las evidencias objetivas de la información relacionada con las actividades propuestas por cada área asociadas a la mitigación del riesgo.
25	Desinformación de los funcionarios y contratistas de la Dirección de Operaciones de Metrolínea S.A sobre el esquema del funcionamiento de la operación	Desconocimiento por parte de los funcionarios y contratistas sobre el esquema operativo del SITM	Socializar a los funcionarios y contratistas y demás personas involucradas con el sistema, cada vez que ocurran cambios en el esquema del funcionamiento de la operación.	En enero a abril del año en curso , se realizaron tres ajustes operativos en cuanto a rutas: 1. En enero se dio inicio de la operación regular 2. Entre el 29 de marzo al 4 de abril se ajustó el esquema operativo durante la semana santa. 3. A partir del 20 de abril se ajustó el cierre de la operación atendiendo la circular OFI2021-10189- DMI-1000 emitida por el Gobierno Nacional a través del Ministerio del Interior y el Ministerio de Salud , la cual fue acogida por la gobernación de Santander de manera articulada con los gobiernos locales del área metropolitana, se emitieron acciones tendientes a mitigar el impacto de la nueva ola de contagios del virus COVID-19, entre las cuales se resalta la modificación del toque de queda a partir de las 8 de la noche, por ende el Sistema Masivo inició cierre de operación a partir de esta hora.	Soporte de cada una de las socializaciones realizadas al personal del ente gestor	SI	33.33%	Dirección Operaciones	
26	Incumplimiento en la prestación del servicio de transporte público.	Incumplimiento de los servicios programados por parte de los concesionarios de operación, en lo pertinente a la disponibilidad de la flota requerida.	- Realizar el seguimiento a la contingencia y aplicar las disposiciones establecidas en los contratos de concesión en lo concerniente a las sanciones de incumplimiento correspondientes.	En caso que alguno de los concesionarios de operación (metrocíno plus y movilizamos) suspendan la prestación del servicio, el Ente Gestor tiene un plan de contingencia en el cual ajusta su operación para que con la flota disponible pueda prestar el servicio pero no en todas las rutas afectando al usuario en algunos sectores del Área Metropolitana de Bucaramanga. De igual manera con la continuidad de la emergencia sanitaria generada por el covid 19 el sistema esta programado para operar con una ocupación no mayor al 70% atendiendo la recomendación del gobierno nacional.	- Planes de contingencia puestos en marcha. - Informe preliminar elaborado por la Dirección de Operaciones.	SI	33.33%	Dirección Operaciones	
27	Posibilidad de contratar personal no idóneo para el desempeño de las funciones propias del cargo	Falsedad en la documentación presentada en la contratación del personal	- Verificar a través de llamadas telefónicas. - Verificar los documentos físicos. - Certificación de Idoneidad y experiencia expedida por P.U.I. Talento Humano	El día 14 de Enero ingreso como Tecnico Administrativo de Contabilidad OLGA LUCIA MALDONADO SAAVEDRA, a quien se le verifico la informacion suministrada mediante llamadas telefonicas y revision de los documentos anexos. Se diligencio el formato de Acta de Verificación de cumplimiento de Requisitos, idoneidad y experiencia de personal de nominay de libre nombramiento y remosción y contrato de trabajo el cual se anexa.	Se diligencio el formato de Acta de Verificación de cumplimiento de Requisitos, idoneidad y experiencia de personal de nominay de libre nombramiento y remosción y contrato de trabajo	SI	33.33%	P.U.I. Talento Humano	La Oficina de Control Interno realiza seguimiento y recopilación de las evidencias objetivas de la información relacionada con las actividades propuestas por cada área asociadas a la mitigación del riesgo.
28	Posibilidad de carencia de actualización de procedimientos para el retiro definitivo de personal.	- Desconocimiento y/o incumplimiento de la normatividad vigente. - Falta de un procedimiento en el SG de Calidad	- Actualizar el procedimiento. - Actualizar y crear los formatos y registros necesarios descritos en el procedimiento. - Socialización del procedimiento y formatos con el personal	El procedimiento de Desvinculación de funcionarios se encuentra en etapa de revision por parte del Doctor CESAR ARIAS, Abogado Externo de Metrolínea S.A.	- Procedimiento de retiro de personal de nomina en proceso de revision	SI	33.33%	P.U.I. Talento Humano	


EMILCEN DELINA JAÍMES CABALLERO
 GERENTE


SALVADOR RÍOS
 JEFE OFICINA CONTROL INTERNO