

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

Jefe de Control Interno: SALVADOR RIOS	Período evaluado: Julio 11 a noviembre 11 de 2019
	Fecha de elaboración: noviembre 12 de 2019

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**AVANCES:**

- ✓ En el mes de agosto se aplicó la socialización de los resultados de la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales al personal de Metrolínea.
- ✓ Se dio a conocer los resultados de la aplicación de la Batería de Riesgos Psicosociales y su importancia a todo el personal para el clima laboral de Metrolínea.
- ✓ Están recopilados, organizados y fácilmente accesibles los lineamientos institucionales macro aplicables al proceso de Talento Humano de la entidad y se tienen en cuenta para la planeación estratégica de Talento Humano de acuerdo del Plan de Acción del MIPG.
- ✓ El Código de Integridad elaborado fue adoptado mediante la Resolución No. 055/19. La versión completa del mismo fue enviada el 11 de abril por correo electrónico a la totalidad del personal, se esta socializando por recurso Humano y físico en toda entidad.
- ✓ A través del medio de la plataforma del software Neogestión se ha socializado a los funcionarios de Metrolínea, en varias oportunidades, material y temas de interés relacionados con Talento Humano.
- ✓ Por medio de la Resolución 054 del 2 de abril/19 fue adoptado el Programa Institucional de Formación y Capacitación para la vigencia del año 2019. La versión completa del mismo fue enviada el 11 de abril por correo electrónico a la totalidad del personal, tiene un cumplimiento del 60% a la fecha.
- ✓ Ya se elaboró el cuadro de control con la información de la(o)s funcionaria(o)s en situación de pre pensión, cabeza de familia y fuero sindical. Respecto al personal en situación de discapacidad y afrodescendientes no se tiene ninguno en estas condiciones dentro del personal de nómina, con un cumplimiento del 100% a la fecha y esta aplicando.
- ✓ Plan Institucional de Bienestar Social, estímulos, incentivos y reconocimientos para la vigencia 2019 fue adoptado mediante la Resolución No. 056/19. La versión completa del mismo fue enviada el 11 de abril por correo electrónico a la totalidad del personal, con un cumplimiento del 80% a la fecha.

- ✓ En el Plan de Capacitación para el año 2019, se incluye el ítem no. 4 denominado Talento Humano, el cual abarca temas tales como aplicación de la normatividad del Banco Mundial, reinducción, cultura organizacional. Adicionalmente se incluye en el ítem no. 5 temas como ética y valores institucionales, clima laboral, acoso laboral, relaciones humanas y otros, con un cumplimiento del 80% a la fecha.
- ✓ Con corte a agosto 30 de 2019, se realizó el seguimiento a la actualización de cada hoja de vida (SIGEP) y su declaración de bienes de los funcionarios de la entidad de acuerdo a la Normatividad vigente a la ley, se cumplió al 100%.

DIFICULTADES:

- ✓ Se elaboró la matriz DOFA de Talento Humano, teniendo en cuenta las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas identificadas. Y en el 2019 se realizará un taller que permita socializar la matriz DOFA con el fin de definir acciones de mejora, se ha cumplido con esta acción de mejora al 100%.
- ✓ La entidad no cuenta con una política de verificación cuando hay servidores con derecho preferencial para ocupar vacantes vigentes sigue igual para presente vigencia no elaborado ningún procedimiento

INTEGRIDAD**AVANCES:**

- ✓ Se elaboró la Matriz de Verificación de Cumplimiento de Requisitos de Estudios y Experiencia al Personal de Nomina y Libre Nombramiento y Remoción, en la cual se pueden evidenciar las vacantes, se dio cumplimiento a la directriz.
- ✓ Para el registro de ingreso de personal existe y se utiliza el Acta de Verificación de cumplimiento de requisitos, idoneidad y experiencia "Trabajadores oficiales". A la fecha el cumplimiento es de 100%.

DIFICULTADES:

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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION

AVANCES:

- ✓ Identificar los grupos de interés de la entidad, esto es, los ciudadanos u organizaciones sociales que, por su actividad, son afectados o tienen interés de participar en la gestión de la entidad, se sigue con la socialización con las organizaciones de discapacitados, colegios y universidades sobre la bondad del transporte Masivo de la seguridad del usuario en usarlo.
- ✓ Durante el tercer cuatrimestre de 2019, Metrolínea continuó adelantando trabajos de socialización y pedagogía con los usuarios del Sistema, en diferentes espacios, cumpliendo con el propósito de mejorar la imagen y percepción del servicio a nuestros usuarios, de acercarse a los usuarios potenciales y en general a todos los grupos de interés, de comunicar las mejoras y cambios implementados a la operación, de propagar los beneficios de las rutas complementarias, de divulgar los nuevos proyectos (portales de Girón, Norte y Piedecuesta), y de difundir el nuevo Manual del Usuario.
- ✓ Comunicar los lineamientos estratégicos y operativos previstos en los planes a todos los miembros del Comité Institucional de Gestión de Desempeño de trabajo de la entidad.
- ✓ Construir un marco estratégico, por parte del equipo directivo, que permita trazar la hoja de ruta para la ejecución de las acciones a cargo de toda la entidad, y encaminarla al logro de los objetivos, metas, programas y proyectos institucionales durante la vigencia de 2019 y la próxima vigencia de 2020.
- ✓ 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, se está realizando una socialización sobre la importancia de los riesgos de la entidad.
- ✓ Identificar, por parte del equipo directivo, aquellos riesgos que impidan el logro de su propósito fundamental y las metas estratégicas.
- ✓ Metrolínea participara en la rendición de cuentas que realizara en conjunto con la Alcaldía de Bucaramanga en el mes de diciembre de 2019. De esta manera, el Ente Gestor cumplirá con el ejercicio de rendición de cuentas que fue convocado por la administración municipal para la vigencia señalada.
- ✓ Optimizar el uso de recursos, el desarrollo de los procesos y la asignación del talento humano, de acuerdo con las prioridades del Plan de Bienestar Social para la vigencia de 2019.

PLAN ANTICORRUPCION**AVANCES:**

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

DIFICULTADES:

- ✓ En el nuevo plan anticorrupción y de atención al ciudadano se invitara a todos los funcionarios de la entidad, usuarios o grupos de interés para la elaboración del nuevo plan anticorrupción de la vigencia de 2020.
- ✓ En la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción se adelantara un proceso participativo en el que se invite a todos los funcionarios de la entidad, usuarios o grupos de interés, para la elaboración del nuevo plan anticorrupción de la vigencia de 2020.

GESTIÓN PRESUPUESTAL**AVANCES:**

- ✓ El presupuesto integra recursos de inversión y funcionamiento en torno a programas y proyectos.
- ✓ Adicionado en julio 12 por valor de \$1.280.000.000, en septiembre 20 la suma de \$7.247.823.238 y el 25 de octubre por la suma de \$540.000.000, de la presente vigencia.
- ✓ Aplazado en la suma de \$3.835.194.061, en septiembre 13 de 2019.
- ✓ Antes de iniciar la ejecución presupuestal, se desagrega el detalle del anexo de la Resolución de Liquidación en lo correspondiente a la apropiación de los Gastos de Personal y Gastos Generales y en Inversión, para vigencia de 2019.

DIFICULTADES:

- ✓ El recaudo acumulado ha sido inferior al esperado y adicionalmente fueron embargados los recursos del Ente Gestor, razón por la cual fue necesario aplazar el presupuesto de la actual vigencia
- ✓ El Manual de Contratación, el cual se encuentra en ajustes finales por parte del contratista para la aprobación por parte de la entidad previa a su presentación a la Junta Directiva, el cual deberá ser presentado en la próxima Junta Directiva de la entidad en el mes de diciembre de 2019.

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

- ✓ Se realizó una identificación de datos preliminar, dando como resultado que la información susceptible inicial a publicar es la información correspondiente las rutas del sistema, esta información se encuentra en fase de publicación (estableciendo como es procedimiento para publicar datos <https://www.datos.gov.co/>) junto a este proceso está en desarrollo el manual para orientar a los funcionarios las pautas para el análisis de datos que pueden ser publicados e igualmente diseñando una matriz para el registro y control de esta información.
- ✓ Metrolínea S.A. en calidad de responsable del tratamiento de la información personal de nuestros colaboradores, usuarios y demás, se ajusta a cada uno de los procedimientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 en la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la cual tiene por objeto "desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma".
- ✓ Además de realizar la divulgación de la política que está en la página WEB de la entidad, se viene adelantando la implementación del sistema Integral de Gestión de Datos personales.
- ✓ Implementar la medición de los indicadores establecidos en el presente PETI para los objetivos estratégicos.
- ✓ Procesos a ser documentados con relación al PETI
 1. Planeación de la información
 2. Gestión de la Información
 3. Organización de la información

4. Dirección (Información para la toma de decisiones)

5. Control (Seguimiento de indicadores de toma de decisiones)

Los anteriores procesos de información requieren su documentación en función de los procesos y alineación PETI. Así mismo, dentro de la etapa de identificación de Stakeholders se presenta cómo cada Stakeholders afecta estos 5 macro procesos de la gestión de información en la entidad.

- ✓ Se está elaborando un documento de acuerdo de niveles de servicios, que hace parte de la información a alinear con el PETI
- ✓ El PETI se encuentra en fase de implementación según el documento aprobado, el grueso del trabajo a realizar a punta a la documentación de los procesos y actividades de TI.

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

- ✓ En la actualidad Metrolínea S.A. como organización cuenta con una persona al frente de las responsabilidades de TI. No se había establecido previamente un plan TI de frente al avance o crecimiento de la empresa y sus realidades operacionales y administrativas.
- ✓ Se incrementarán las diferentes actividades de socialización con la comunidad actual y nuevos usuarios, a fin de dar a conocer la prestación del servicio y medir sus resultados para posibles mejoras.
- ✓ El PETI se encuentra en fase de implementación según el documento aprobado, el grueso del trabajo a realizar a punta a la documentación de los procesos y actividades de TI.
- ✓ Estas son algunas de las herramientas que se encuentran en internet para validar el nivel de accesibilidad de la página web como por ejemplo: <http://tawdis.net/> * <http://examinator.ws/> * <http://www.sidar.org/hera/>, o cualquier otro recomendado por la w3c.

DIFICULTADES:

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

DEFENSA JURIDICA**AVANCES:**

- ✓ la Entidad no ha nombrado el profesional o designación al Comité de Conciliación del secretario técnico del Comité, mediante acto administrativo, con alusión expresa a la dedicación exclusiva y suscrito por el representante legal, la secretaria técnica quien hace esta labor por el profesional Universitario I de PQRS de quejas y reclamos quien la ejerce ad-hoc hasta la fecha sigue igual a octubre 30 de 2019.
- ✓ El personal seleccionado para ejercer la defensa judicial externo cuenta con un perfil idóneo en formación y experiencia, los profesionales contratados para ejercer esta labor cuentan con la suficiente idoneidad y experiencia en temas judiciales y legales.
- ✓ La entidad revisa por lo menos una vez al año el reglamento del Comité de Conciliación, se revisa periódicamente cuanto se necesite.
- ✓ 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 sí.
- ✓ 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, dentro los meses siguientes al pago de la sentencia condenatoria el comité estudia la procedencia de iniciar la acción de repetición pertinente.
- ✓ 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, la secretaria técnica cita al comité, y es el abogado encargado del caso quien expone las razones de hecho y derecho para que el comité tome la determinación.

DIFICULTADES:

- ✓ No se cumple oportunamente el pago de las sentencias y conciliaciones durante los 10 meses siguientes a la ejecutoría y no se realiza dentro de este término por falta de presupuesto de la presente vigencia, la última sentencia que se pago fue el día 10 marzo de 2018, sigue igual a octubre 30 de 2019.
- ✓ Durante la vigencia de 2019, la Gerencia Metrolínea S.A cito a los acreedores; estaciones Metrolínea, Concol Cromas y unión Temporal Puentes 1 y se les presento una propuesta de pago, en el cual se cancelaba el capital sin intereses de acuerdo a la Disponibilidad presupuestal, la cual no fue aceptada por ellos, los acreedores no aceptaron la propuesta presentada por Metrolínea S.A.

SERVICIO AL CIUDADANO**AVANCES:**

- ✓ La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- ✓ El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios.
- ✓ Existe un responsable(s) de la administración del Sistema- Profesional Universitaria 1- PQRS
- ✓ Permite adjuntar archivos y/o documentos.
- ✓ Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta.
- ✓ Permite la protección de los datos personales de los usuarios.
- ✓ Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales.
- ✓ La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, a través del sistema de E-mail PQRS, y de las redes sociales institucionales como: Facebook, Twitter e Instagram en donde se informa de manera permanente sobre las eventualidades operativas del SITM y campañas relacionadas con temas de Cultura Ciudadana. De igual manera, a través de la página institucional de la entidad, los ciudadanos también pueden conocer, interactuar y opinar sobre la prestación del servicio.

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.
- ✓ Teniendo presente las dificultades anteriormente reportadas, desde la Oficina de Prensa y Comunicaciones fue asumido el compromiso de difundir de manera permanente las novedades del SITM, en cuanto a la prestación del servicio, para tener informada a la ciudadanía casi en tiempo real sobre las novedades operativas del Sistema.
- ✓ 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.
- ✓ Partiendo de las dificultades señaladas, la Oficina de Prensa y Comunicaciones ha venido intensificando las estrategias de Cultura Ciudadana y campañas de sensibilización para promover los buenos hábitos y comportamientos que deben tener los usuarios en el SITM; a fin de lograr mayor compromiso y participación de los pasajeros frente a la prestación del servicio.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA**AVANCES:**

- ✓ Por intermedio de las diferentes redes sociales y la página web de la entidad se ha seguido colocando y difundiendo los horarios de las rutas desde el inicio hasta el cierre de la operación. Adicionalmente cuando hay actividades puntuales por intermedio de los audios en estaciones y los mensajes en los buses se comunican los cambios temporales, permanentemente se esta informando a los usuarios de las rutas que tengan algún cambio.
- ✓ Durante el tercer trimestre del año 2019, Metrolínea adelantó un trabajo de socialización y pedagogía con los usuarios del SITM, en diferentes escenarios, con el objetivo de mejorar la imagen y percepción del sistema, de acercarse a los usuarios potenciales y en general a todos los grupos de interés, de comunicar las mejoras y cambios implementados a la operación, de propagar los beneficios de las rutas complementarias, de divulgar los

nuevos proyectos (portales de Girón, Norte y Piedecuesta), y de difundir el nuevo Manual del Usuario.

- ✓ De igual manera, a través de los canales, espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana se ha avanzado en la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, a fin de conocer el nivel de satisfacción frente a la prestación del servicio.
- ✓ Socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de la entidad.

DIFICULTADES:

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

RENDICIÓN DE CUENTAS**AVANCES:**

- ✓ Se realizará anualmente la rendición de cuentas del SITM al final de la vigencia de 2019.
- ✓ Se incrementarán las diferentes actividades de socialización con la comunidad actual y nuevos usuarios, a fin de dar a conocer la prestación del servicio y medir sus resultados para posibles mejoras.
- ✓ En relación a la atención de los usuarios en horarios adicionales, el SITM, ofrece desde la Dirección Técnica de Operaciones, servicio para todos los usuarios (lunes a viernes 4am-10:30pm), (sábados, domingos y festivos 4am- 10:30pm), adicionalmente se cuenta con los centros de atención especializada (CAE), para la atención relacionada con las novedades del medio de acceso (tarjeta).
- ✓ Fue Publicado el informe de gestión de entidad en página web de la vigencia de 2018.

DIFICULTADES:

- ✓ Verificar si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una de las actividades e instancias ya identificadas.

- ✓ En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, determine otras actividades en las cuales pueda involucrarlos en la evaluación final en la rendición.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

AVANCES:

- ✓ Se realizó 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 una área o servidor la responsabilidad de liderar el proceso de seguimiento y evaluación en la entidad (áreas de planeación con 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, por la Dirección de Planeación de la entidad.

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:

- ✓ En mes de octubre de 2019 hubo capacitación de ilustración por parte de funcionarios archivo general de la Nación con respecto a la normatividad vigente sobre la conservación de los archivos físicos como digital a los funcionarios encargados del archivo de la entidad, en el próximo año se espera una capacitación integral por parte de máxima autoridad como es el archivo general de la nación.
- ✓ Actualmente está realizando la labor de escaneo ya se completaron 595 cajas de 16 contratos a noviembre del presente año.

- ✓ 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 de la entidad.
- ✓ Elaboración, aprobación, implementación y publicación del documento Sistema Integrado de Conservación – SIC, sigue igual a la fecha.

DIFICULTADES:

- ✓ Las Transferencias de documentos de los archivos de gestión al archivo no han cumplido con el Cronograma aprobado en la vigencia de 2019 por el Comité Institucional de Gestión de Desempeño, solo se realizó la Transferencia del archivo de la oficina de control Interno en febrero de 2019, las demás áreas siguen igual sin transferencias a octubre 30 de 2019.
- ✓ 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 Oficina de Atención al Usuario, encargada exclusivamente de la atención al ciudadano, que funciona desde las 7:30.a.m hasta 5:00 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 PQRSF desde su recepción hasta su respuesta final.
- ✓ Existe en el sitio web oficial de la Entidad una sección identificada con el nombre de "Transparencia y Acceso a la Información Pública".
- ✓ Se cuentan con redes sociales que de igual manera reciben las PQRSF de los usuarios, con el propósito de responder en tiempo real, las eventualidades que sucedan en el SITM, de acuerdo al reporte de los usuarios del SITM.

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.
- ✓ La entidad ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información el Plan de Atención al ciudadano, rendición de cuentas e informe de Gestión.
- ✓ Teniendo en cuenta estas dificultades reportadas, la Oficina de Prensa y Comunicaciones junto con las áreas de Mercadeo y Sistemas, pondrán en marcha una herramienta de encuesta a través de la página web, que mida el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la prestación del servicio.

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; se apalancan una gestión permanente de los riesgos y la eficacia de los controles.
- ✓ Identificar y evaluar cambios que podrían tener un impacto significativo en el SCI, durante las evaluaciones periódicas de riesgos y en el curso del trabajo de auditoría interna y seguimiento evaluación a cada uno de los planes de mejoramiento del resultado de las auditorías realizadas por los órganos de Control (Contralorías, Superintendencias de puertos y Transporte) se realizó el seguimiento respectivo en el mes de junio de 2019.

DIFICULTADES:

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



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