

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

<b>Jefe de Control Interno:</b>	<b>SALVADOR RIOS</b>	<b>Período evaluado:</b>
		<b>Marzo 10 a Julio 12 de 2018</b>
		<b>Fecha de elaboración: Julio 13 de 2018</b>

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**AVANCES:**

**Calificación del autodiagnóstico- 60.3**

- ✓ Conocimiento Normativo del Entorno: Conocer y considerar toda la normatividad aplicable al proceso de Talento Humano.
- ✓ Se encuentra recopilada parcialmente la normatividad aplicable al proceso de Talento Humano de la entidad
- ✓ 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.
- ✓ Se cuenta con un mecanismo digital que permite identificar las personas en situación de discapacidad, de prepensión, de cabeza de familia, con fuero sindical.
- ✓ El plan estratégico de talento humano incluye un Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo que se ejecuta de acuerdo con lo planificado.
- ✓ El plan estratégico de talento humano incluye un Plan de Bienestar e Incentivos que se ejecuta de acuerdo con lo planificado y al que se le evalúa la eficacia de su implementación
- ✓ El tiempo promedio de cubrimiento de vacantes en forma temporal mediante encargo es de 3 meses o mas

**DIFICULTADES:**

- ✓ No se encuentra recopilada ni fácilmente accesible la normatividad aplicable al proceso de Talento Humano de la entidad.
- ✓ No se encuentran recopilados ni fácilmente accesibles los actos administrativos de creación o modificación de planta de personal.
- ✓ No se elabora un plan estratégico de talento humano.
- ✓ No se planea el monitoreo y seguimiento del SIGEP

- ✓ Se elabora un plan de bienestar e incentivos que no se incluye en el plan estratégico de talento humano
- ✓ No se planea la medición, análisis y mejoramiento del clima organizacional
- ✓ No se verifica si hay servidores con derecho preferencial para ocupar vacantes en encargo

## **INTEGRIDAD**

### **AVANCES:**

#### **Calificación del autodiagnóstico: 77.6**

- ✓ De los resultados de FURAG II, identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la implementación del Código de Integridad, el cual se implementara en el Plan de acción aprobado por el Comité Institucional de Gestión Y Desempeño.
- ✓ Establecer mecanismos de retroalimentación entre el comité y los servidores públicos, tales como grupos de intercambio, encuestas, correo electrónico, entre otras, que corroboren la confidencialidad de los servidores y ayuden a mejorar las ideas de implementación y gestión.
- ✓ Reportar la actividad al repositorio web del Código de Integridad para su socialización y replica en otras entidades

### **DIFICULTADES:**

- ✓ De los resultados de evaluación en el Comité de Integridad, identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación del Código Integridad.
- ✓ Analizarla actividad que se ejecutó, así como las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION**

### **AVANCES:**

#### **Calificación del autodiagnóstico: 76.5**

- ✓ Identificar los grupos de interés de la entidad, esto es, los ciudadanos u organizaciones sociales que por su actividad, son afectados o tienen interés de participar en la gestión de la entidad.
- ✓ Documentar el ejercicio de planeación en donde se contemple una orientación estratégica y una parte operativa en la que se señale de forma precisa los objetivos, las metas y resultados a lograr, las trayectorias de implantación o cursos de acción a seguir,

cronogramas, responsables, indicadores para monitorear y evaluar su cumplimiento y los riesgos que pueden afectar tal cumplimiento y los controles para su mitigación.

- ✓ Comunicar los lineamientos estratégicos y operativos previstos en los planes a todos los miembros del equipo de trabajo de la organización
- ✓ Construir un marco estratégico, por parte del equipo directivo, que permita trazar la hoja de ruta para la ejecución de las acciones a cargo de toda la entidad, y encaminarla al logro de los objetivos, metas, programas y proyectos institucionales.
- ✓ Formular los lineamientos para administración del riesgo, por parte del equipo directivo (lineamientos precisos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales.
- ✓ Identificar, por parte del equipo directivo, aquellos riesgos que impidan el logro de su propósito fundamental y las metas estratégicas.
- ✓ Optimizar el uso de recursos, el desarrollo de los procesos y la asignación del talento humano, de acuerdo con las prioridades de los planes

## **PLAN ANTICORRUPCION**

### **AVANCES:**

#### **Calificación del autodiagnóstico: 89**

- ✓ Dentro de los temas que se trataron en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, la entidad tiene en cuenta el mapa de riesgos de corrupción y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ La Entidad publica en su sitio web oficial, conforme a lo establecido en Artículo No: 73 de la Ley 1474 de 2011, del Estatuto Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- ✓ En la sección de Transparencia y acceso a información, el plan anti-corrupción y de servicio al ciudadano junto con el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado por los encargados del proceso y en los tiempos establecidos por la ley.
- ✓ La entidad hace seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en el tiempo prudente establecido por la ley.
- ✓ Dentro de los temas que se trataron en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, la entidad tiene en cuenta el mapa de riesgos de corrupción.
- ✓ La entidad no presenta actos de corrupción en ninguna de sus formas

- ✓ El informe del primer seguimiento al Plan anticorrupción y mapa de Riesgo, con corte al 30 de abril y fue publicado el día 15 de mayo de 2018, en la página web de Metrolínea S.A

#### **DIFICULTADES:**

- ✓ En la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción se adelantó un proceso participativo en el que se invitó a ciudadanos, usuarios o grupos de interés, hubo algunas dificultades por la baja participación de los responsables de los procesos de la Entidad junto con sus equipos trabajo.

### **GESTIÓN PRESUPUESTAL**

#### **AVANCES:**

#### **Calificación del autodiagnóstico: 91.9**

- ✓ El presupuesto integra recursos de inversión y funcionamiento en torno a programas.
- ✓ La asignación presupuestal se adapta a las prioridades del plan de compras e inversiones.
- ✓ Se analizan los resultados de la gestión presupuestal del año anterior y las oportunidades y falencias que se observaron en la misma.
- ✓ Antes de iniciar la ejecución presupuestal, se desagrega el detalle del anexo de la Resolución de Liquidación en lo correspondiente a la apropiación de los Gastos de Personal y Gastos Generales y en Inversión.

#### **DIFICULTADES:**

- ✓ Se asegura que cada proceso contractual atienda la normativa que regula para cada uno, con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.
- ✓ Esporádicamente se adquieren bienes en grandes superficies, pero no se han realizado a través de acuerdos marco de precios.

### **GOBIERNO DIGITAL (Antes Gobierno en línea)**

#### **AVANCES:**

#### **Calificación del autodiagnóstico: 39.6**

- ✓ Se realizaron publicaciones o aplicaciones a partir de los datos abiertos por la entidad, durante el periodo evaluado.

- ✓ La entidad adelantó durante el periodo evaluado acciones, iniciativas o ejercicios de colaboración con terceros usando medios electrónicos para solucionar un problema de la Entidad.
- ✓ Durante el periodo evaluado se generaron soluciones o insumos para la solución de las problemáticas o necesidades de la entidad, a partir de las acciones, iniciativas o ejercicios de colaboración con terceros usando medios electrónicos.
- ✓ Durante el periodo evaluado, la entidad contó con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- ✓ Durante el periodo evaluado, la entidad contó con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) que centraliza todas las PQRD que ingresan por los diversos medios o canales de atención al usuario.
- ✓ La entidad formuló y actualizó el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado.
- ✓ Estas son algunas de las herramientas que se encuentran en internet para validar el nivel de accesibilidad de la página web como por ejemplo: <http://tawdis.net/> \* <http://examinator.ws/>  
\* <http://www.sidar.org/hera/>, o cualquier otro recomendado por la w3c.

#### **DIFICULTADES:**

- ✓ Antes de la automatización de procesos y/o procedimientos, la entidad hizo una revisión de estos desde la perspectiva funcional.
- ✓ 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:**

##### **Calificación del autodiagnóstico: 74.2**

- ✓ El Comité de Conciliación solicitó la designación de un secretario técnico del Comité, mediante acto administrativo, con alusión expresa a la dedicación exclusiva y suscrito por el representante legal.
- ✓ El Comité de Conciliación seleccionó un secretario técnico abogado y está vinculado a la planta de personal con dedicación exclusiva.
- ✓ La secretaria técnica del comité de conciliación cuenta con un grupo o equipo de apoyo de abogados debidamente formalizados.

- ✓ El personal seleccionado para ejercer la defensa judicial externo cuenta con un perfil idóneo en formación y experiencia.
- ✓ La entidad revisa por lo menos una vez al año el reglamento del Comité de Conciliación.
- ✓ Los procesos y procedimientos asociados a la defensa jurídica se encuentran en constante actualización, teniendo en cuenta nueva normatividad, nuevas formas de operación y propuestas de optimización.
- ✓ El Comité de Conciliación decide la procedencia o improcedencia de la acción de repetición en un término de dos (2) meses después del pago de la sentencia.
- ✓ La secretaría técnica del comité proyecta y somete a consideración del comité la información que este requiera para la formulación y diseño de políticas de prevención del daño antijurídico de la entidad

#### **DIFICULTADES:**

- ✓ El secretario técnico es el profesional especializado en contratación el cual se encuentra vacante en la actualidad.
- ✓ 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.

#### **SERVICIO AL CIUDADANO**

##### **AVANCES:**

##### **Calificación del autodiagnóstico: 72.6**

- ✓ La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.
- ✓ La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- ✓ El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios:
  - ✓ Existe un responsable(s) de la administración del Sistema
  - ✓ Permite adjuntar archivos y/o documentos
  - ✓ Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
  - ✓ Permite la protección de los datos personales de los usuarios.
  - ✓ Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales
  - ✓ Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.

- ✓ La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

#### **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.
- ✓ El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población pero falta más difusión por otros medios de comunicación como redes sociales.
- ✓ La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016, pero carece de personal idóneo para cumplir con el mandato de las normas.

#### **TRAMITES**

#### **AVANCES:**

##### **Calificación del autodiagnóstico: 76.3**

- ✓ 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.
- ✓ Identificar los trámites que hacen parte de la Ruta de la Excelencia o Mapa de ruta que adelanta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - DNP y Función Pública.
- ✓ 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.
- ✓ Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas al(os) trámite(s) de la entidad.
- ✓ Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos.

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**AVANCES:**

**Calificación del autodiagnóstico: 72.6**

- ✓ A partir de los resultados de la evaluación de la oficina de control interno sobre el plan de participación, identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizándolas por cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación)
- ✓ Diagnosticar si los canales espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- ✓ Habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión.
- ✓ 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.

- ✓ Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación, para realizar un seguimiento efectivo al reporte.

## **RENDICIÓN DE CUENTAS**

### **AVANCES:**

#### **Calificación del autodiagnóstico: 74.9**

- ✓ Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en fuentes externas. (FURAG II)
- ✓ Documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en la evaluación de la oficina de planeación y/o Control Interno.
- ✓ Las necesidades de los grupos de valor en materia de información disponible así como de los canales de publicación y difusión existentes. Clasificando la información a partir de los siguientes criterios:
  - La gestión realizada,
  - Los resultados de la gestión y
  - El avance en la garantía de derechos.

### **DIFICULTADES:**

- ✓ Clasificar los grupos de valor que convocará a los espacios de diálogo para la rendición de cuentas a partir de los temas específicos de interés especial que implementará la entidad durante la vigencia, de acuerdo a la priorización realizada previamente.
- ✓ 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:**

#### **Calificación del autodiagnóstico: 76.7**

- ✓ Se realizó reunión de trabajo y jornada informativa 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.

- ✓ Asignar en un área o servidor la responsabilidad de liderar el proceso de seguimiento y evaluación en la entidad (áreas de planeación en el profesional Técnico de proyectos).
- ✓ Considerar la evaluación como una práctica permanente en la gestión de la entidad.
- ✓ Considerar la evaluación como un proceso encaminado a promover la buena gestión y mejorar el desempeño institucional.
- ✓ Verificar que los indicadores diseñados sean comprensibles para todo tipo de usuarios, describan las situaciones que se pretenden medir, sean estimados periódicamente, puedan ser consultados de manera oportuna, cuenten con línea base para su medición, sean insumos para la toma de decisiones y sean revisados y mejorados continuamente.
- ✓ Consolidar, organizar y en lo posible sistematizar la información proveniente del seguimiento y evaluación.

#### **DIFICULTADES:**

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

### **GESTION DOCUMENTAL**

#### **AVANCES:**

#### **Calificación del autodiagnóstico: 70.1**

- ✓ La Entidad cuenta con una Política de Gestión Documental.
- ✓ Los temas de Gestión Documental fueron tratados en el Comité Institucional en reuniones del Comité Interno de Archivo.
- ✓ Elaboración, aprobación, tramitación de convalidación, implementación y publicación de la Tabla de Retención Documental - TRD.
- ✓ Elaboración, aprobación, implementación y publicación del documento Sistema Integrado de Conservación – SIC.
- ✓ Gestión documental alineada con las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad implementada en la Entidad.

### **DIFICULTADES:**

- ✓ Transferencias de documentos de los archivos de gestión al archivo central, habido dificultades por falta de espacio físico.
- ✓ Elaboración, aprobación, implementación y publicación del documento Sistema Integrado de Conservación - SIC
- ✓ No se tiene un procedimiento para la preservación de documentos en soporte digital.
- ✓ No han terminado la Parametrización de Tablas de control de acceso.

### **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

#### **AVANCES:**

#### **Calificación del autodiagnóstico: 78.3**

- ✓ La entidad garantiza la atención a la ciudadanía por lo menos 40 horas a la semana.
- ✓ Se cuenta con una dependencia encargada exclusivamente de atención al ciudadano.
- ✓ La entidad responde las solicitudes de información en un plazo máximo de 10 hábiles después de la recepción.
- ✓ La entidad responde los derechos de petición en un plazo máximo de 15 días hábiles después de la recepción.
- ✓ La entidad facilita al ciudadano información sobre el estado de su PQRS desde su recepción hasta su respuesta.
- ✓ Existe en el sitio web oficial de la Entidad una sección identificada con el nombre de "Transparencia y Acceso a la Información Pública".

#### **DIFICULTADES:**

- ✓ La Entidad no cuenta con los medios de traducir los documentos de interés público a lenguas de comunidades indígenas presentes en el país.
- ✓ La entidad ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información el Plan de Atención al ciudadano
- ✓ La entidad ha publicado el Esquema de Publicación de la entidad en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de su sitio Web oficial

- ✓ Se cuenta con una encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial, la consulta tiene un porcentaje muy bajo según mediciones es el 20%.

## **CONTROL INTERNO.**

### **AVANCES:**

#### **Calificación del autodiagnóstico: 83.8**

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

### **DIFICULTADES:**

- ✓ No existen Líneas telefónicas de denuncia que permitan la comunicación anónima o confidencial.



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