

# INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: \_\_\_\_\_

PERIODO EVALUADO: ENTRE ABRIL DE 2020 Y JUNIO DE 2020

FECHA DE PUBLICACIÓN: JULIO DE 2020

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S.

N.I.T. 900.372.918-6.

Carrera Cuarta No.45-23 Locales 4 y 5. Tel: 789-94-44/789-94-94. [www.monteriaamable.gov.co](http://www.monteriaamable.gov.co)

## Tabla De Contenido

|                                                                                        |                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>                                                              | <b>3</b>                     |
| <b>1 DIMENSIÓN – TALENTO HUMANO .....</b>                                              | <b>4</b>                     |
| Política 1: Gestión estratégica de talento humano.....                                 | 4                            |
| Política 2: integridad .....                                                           | 5                            |
| <b>2. DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN .....</b>                   | <b>6</b>                     |
| Política 3: planeación institucional y transparencia .....                             | 6                            |
| Política 4: Acceso a la información y lucha contra la corrupción .....                 | 6                            |
| <b>3. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS .....</b>                         | <b>8</b>                     |
| Política 5. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público .....                  | 8                            |
| Política 6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos .....          | 10                           |
| Política 7. Gobierno digital .....                                                     | 11                           |
| Política 8. Seguridad digital .....                                                    | Error! Bookmark not defined. |
| Política 9. Participación ciudadana en la gestión publica .....                        | 12                           |
| Política 10, 11. Servicio al ciudadano y Racionalización de trámites .....             | 13                           |
| Política 12. transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción. .... | 17                           |
| <b>4. DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS .....</b>                                    | <b>18</b>                    |
| <b>5. DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....</b>                                   | <b>28</b>                    |
| <b>6. DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN .....</b>                    | <b>32</b>                    |
| <b>7. DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO .....</b>                                             | <b>35</b>                    |

## INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 9° del Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, el cual ordena a las Oficinas de Control Interno a publicar un informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Circular Externa No. 100-006 de 2019 expedida por Departamento Administrativo de la Función Pública el 19 de diciembre de 2019, se presenta a continuación, el informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno de MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S Para este informe es importante precisar que con la expedición del Decreto 1499 de 2017 se integraron en un solo sistema de gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, articulándose con el Sistema de Control Interno. De acuerdo con lo previsto en el artículo 2.2.23.2 del Decreto 1083 del 2015, modificado por el artículo 2 del Decreto 1499 de septiembre del 2017, la actualización del Modelo Estándar de Control interno-MECI fue adoptada mediante el Documento Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, el cual opera a través de 7 dimensiones: 1) Talento Humano, 2) Direccionamiento Estratégico y Planeación, 3) Gestión con Valores para Resultados, 4) Evaluación de Resultados, 5) Información y Comunicación, 6) Gestión del Conocimiento e Innovación y 7) Control Interno.

Por consiguiente, el contenido de este informe está basado en la información insumo y evidencias suministradas por los líderes de proceso y sus respectivos equipos de trabajo, correspondientes a todas las dependencias responsables del diligenciamiento de los autodiagnósticos de las políticas de gestión y desempeño, los resultados aquí presentados fueron puestos en conocimiento de los líderes de proceso de MONTERÍA AMABLE S.A.S, a través de cuyos equipos de trabajo se recibió la información fuente para el presente informe el cual corresponde al periodo entre el 01 de abril al 30 de junio, lo anterior se describe a continuación:

## **1 DIMENSIÓN – TALENTO HUMANO**

MIPG concibe al talento humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y como el gran factor de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados. El talento humano, es decir, todas las personas que laboran en la administración pública, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos. A continuación, se describe las acciones realizadas por la entidad, en cumplimiento de esta dimensión:

### **Política 1: Gestión estratégica de talento humano**

Se realizó la evaluación de desempeño correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de abril de 2020 y el 30 de junio de 2020 a los cargos de naturaleza directivo (Director Técnico y Jefe Jurídica) por medio de los acuerdos de gestión suscritos a inicios de la vigencia, en esta evaluación se obtuvieron resultados del 100 % lo que refleja el estado de alcance de las metas establecidas dentro de la planeación institucional para la vigencia 2020.

En cumplimiento de esta política para el periodo anterior evaluado, la Entidad implementó las rutas de creación de valor, lo cual se reflejó en el reporte de los indicadores de la gestión estratégica de Talento Humano.

Es pertinente señalar que para este periodo evaluado no hubo acciones que aportaran a la ejecución del plan estratégico de Talento Humano debido a la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID-19 a nivel mundial.

En busca de fortalecer las competencias y habilidades de los servidores, la entidad tiene en cuenta las necesidades de aprendizaje y actualización de conocimientos que se requieren para mejorar el desempeño en cada una de las áreas mediante capacitaciones, ferias, talleres, conferencias y congresos que permiten afianzar los conocimientos, habilidades y destrezas en cada una de sus áreas de desempeño, estas actividades no fueron realizadas durante el presente periodo debido a la emergencia sanitaria anteriormente expuesta.

De acuerdo con la información verificada correspondiente al cumplimiento de esta política, se concluye que la Entidad ha venido implementando las acciones de mejora propuestas en el autodiagnóstico.

Por otra parte, según las recomendaciones formuladas en el periodo anterior evaluado, se logró el cumplimiento y la implementación del plan de teletrabajo propuesto en un porcentaje del 100% ya que todos los trabajadores de MONTERÍA

AMABLE S.A.S se encuentran laborando desde esta modalidad para la prevención del COVID – 19.

## **Política 2: integridad**

La verificación realizada por la Oficina de Control Interno a los avances presentados en el autodiagnóstico de la política de integridad se enmarca en los componentes de la política de gestión y desempeño de integridad. Estos son, (i) Condiciones institucionales idóneas para la implementación y gestión del Código de Integridad y (ii) Promoción de la gestión del Código de Integridad, los cuales constituyen esta política.



Se evidenció que la Entidad durante el segundo trimestre de 2020, realizó seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano, una actividad asociada a los compromisos de integridad de manera transversal en la entidad. De acuerdo con el seguimiento correspondiente al segundo trimestre de 2020.

Es necesario indicar, que dentro de la evaluación realizada por esta oficina se pudo evidenciar las buenas prácticas de la entidad en materia de Integridad, propuestas en el autodiagnóstico.

Se recomienda que las siguientes actividades, formuladas en los autodiagnósticos, se incorporen en el plan operativo de 2020, con el fin de generar el seguimiento oportuno y su cumplimiento:

1. Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de Integridad.

## 2. DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

### Política 3: planeación institucional y transparencia

Para comenzar el análisis de los resultados del autodiagnóstico de la política de planeación institucional de la dimensión de Direccionamiento Estratégico, es de considerar que esta se desagrega en los siguientes componentes:



Con el fin de fortalecer las diferentes políticas asociadas al MIPG, se aplicaron los autodiagnósticos del modelo, los cuales permitieron identificar debilidades en los procesos de la Entidad y formular las acciones pertinentes a través de los responsables de cada política.

De conformidad con el análisis realizado por la Oficina de Control Interno al autodiagnóstico de la dimensión de direccionamiento estratégico, se evidenció continuidad en el cumplimiento de las actividades auto diagnósticas.

### Política 4: Acceso a la información y lucha contra la corrupción

Por otra parte, la Entidad ha venido implementando mejoras asociadas al seguimiento del cumplimiento de los planes estratégicos, de acción y operativos.

Se cuenta con un mapa de riesgos institucional adoptado mediante decreto 1081 de 2015, es una herramienta que contiene los riesgos corporativos identificados, y que incluye los ajustes a la metodología de la administración del riesgo de la Entidad.

El Plan Anticorrupción para MONTERIA AMABLE S.A.S. es una herramienta adoptada de acuerdo al Decreto 1474 de 2011 o más conocido como estatuto anticorrupción, este es un documento estratégico que representa el compromiso de la entidad en la lucha contra la corrupción que lleva a cabo el gobierno nacional.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías dispuestas a nivel nacional para su implementación con parámetros y soportes normativos propios.

Dentro de las políticas autónomas contempladas dentro del plan encontramos:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. Racionalización de Trámites.
3. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
4. Rendición de Cuentas
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Por medio de cada una de estas Montería Ciudad Amable S.A.S. busca la mayor eficiencia administrativa posible dentro de un ciclo de mejora continua que permite mantener un continuo seguimiento a las acciones establecidas por la entidad en la lucha contra la corrupción.

Se deja estipulada la última actualización al plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano realizado el 11 de noviembre de 2019 en el cual se actualizó y registro la matriz de riesgo de corrupción (GAF-CI-MT90), teniendo en cuenta la actualización del mapa de procesos y del organigrama, creándose nuevos formatos tales como:

GAF-SGS-F58 ENCUESTA DE MORBILIDAD SENTIDA  
GAF-SGS-F59 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y CONDICIONES DE SALUD  
GAF-SGS-MT60 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL SGSST  
GAF-SGS-P61 EVALUACIONES MÉDICO LABORALES  
GAF-SGS-F62 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA  
GAF-SGS-P63 AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
GAF-SGS-PR64 PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA AL SST  
GAF-SGS-PL65 PLAN DE AUDITORIA INTERNA AL SST  
GAF-SGS-P66 GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA  
GAF-SGS-67 SELECCIÓN DE VIGÍA  
GAF-SGS-MT68 MATRIZ LEGAL DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
GAF-SGS-IN69 COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA  
GAF-SGS-MT70 MATRIZ DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA  
GAF-SGS-P71 GESTIÓN DEL CAMBIO  
GAF-SGS-F72 GESTIÓN DEL CAMBIO  
GAF-SGS-P73 INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN  
GAF-SGS-F74 LISTA DE CHEQUEO DE INSPECCIÓN DE BOTIQUÍN

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S.

N.I.T. 900.372.918-6.

Carrera Cuarta No.45-23 Locales 4 y 5. Tel: 789-94-44/789-94-94. [www.monteriaamable.gov.co](http://www.monteriaamable.gov.co)

GAF-SGS-F75 LISTA DE CHEQUEO DE INSPECCIÓN DE SEGURIDAD  
GAF-SGS-F76 LISTA DE CHEQUEO DE INSPECCIÓN DE EXTINTORES  
GAF-SGS-MT77 MATRIZ DE INDICADORES SST  
GAF-SGS-MT78 I.P.V.R MONTERIA AMABLE 2019  
GAF-SGS-P79 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS  
GJC-GC-F80 REVISIÓN HOJA DE VIDA SIGEP PERSONA NATURAL  
GAF-SGS-F81 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN  
GAF-SGS-F82- REPORTE DE CONDICIONES INSEGURAS  
GAF-SGS-F83 REGISTRO DE INDUCCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO  
GAF-SGS-F84 REGISTRO DE INDUCCIÓN ESPECÍFICA AL PUESTO DE TRABAJO  
GAF-SGS-F86 REPORTE DE QUEJAS O SUGERENCIAS O POR ACOSO LABORAL  
GAF-SGS-PL87 PLAN DE FORMACIÓN SGSST  
GAF-SGS-PL88 PLAN DE TRABAJO SGSST  
GAF-SGS-M89 MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

Los formatos fueron elaborados con el fin de realizar la estructuración del SGSST. Mediante Resolución N° 398 de 2019 del 29 de octubre de 2019 por medio de la cual se modifica la resolución se modifica la resolución 076-14 que adopto el reglamento interno de trajo de Montería Ciudad Amable S.A.S.

En el ejercicio de seguimiento realizado a los riesgos de corrupción por parte de la Oficina de Control Interno y con el fin de determinar la efectividad de los controles, se realizó la revisión de la imposición de sanciones por hechos de corrupción, las denuncias radicadas en la Entidad y los resultados de las auditorías internas durante este segundo trimestre; al respecto se estableció que:

1. No se han impuesto sanciones disciplinarias por situaciones de corrupción.
2. En las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno, no se evidenciaron no conformidades que involucren hechos de corrupción.

### **3. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS**

#### **Política 5. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público**

Para iniciar el análisis del autodiagnóstico diligenciado de la política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público, es de precisar que esta se desarrolla a través de los siguientes componentes:

- a. Programación Presupuestal
- b. Anteproyecto de Presupuesto
- c. Ejecución Presupuestal
- d. Ejercicio Contractual
- e. Ejercicio Contable

En el análisis realizado por la Oficina de Control Interno, se evidenciaron oportunidades de mejora relacionados al registro de la evidencia del cumplimiento de las actividades auto diagnosticadas.

En cuanto a recomendaciones, se recomienda describir ejemplos concretos de cómo la toma de decisiones se ha realizado tomando como insumo la información contable de la entidad. Así como, asociar los controles concretos de las actividades para que la información económica, financiera, social y ambiental cumplan con las normas conceptuales tal y como lo indica el criterio incluido en la herramienta auto diagnóstica.

En el segundo trimestre de 2020, la Entidad aplicó la herramienta del autodiagnóstico asociado a esta política, La Oficina de Control Interno ha venido reportando los avances en esta materia en los informes pormenorizados del Sistema de Control Interno, por lo anterior se retomaron las actividades que se encontraban en ejecución y se verificó su cumplimiento durante el periodo señalado. A continuación, se relacionan los siguientes avances en esta política:

Para llevar una correcta ejecución del Plan Operativo Anual institucional de acuerdo a la fase de implementación en la que actualmente se encuentra el Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros SETP para la ciudad de Montería, se asocia la tabla de ejecución presupuestal de gastos que se realizó en el segundo trimestre con relación al primero trimestre del 2020.

| CONCEPTO                                                                                                                     | I TRIMESTRE DE 2020 | II TRIMESTRE 2020 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|
| <b>HORAS EXTRAS</b>                                                                                                          | \$ -                | \$ -              |
| <b>COMISIONES, TRANSPORTE Y VIÁTICOS</b>                                                                                     | \$ 11.472.891,00    | \$ -              |
| <b>CAPACITACIONES</b>                                                                                                        | \$ -                | \$ -              |
| <b>SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN Y SEGURIDAD</b>                                                                                | \$ -                | \$ -              |
| <b>VEHÍCULOS (COMBUSTIBLE)</b>                                                                                               | \$ -                | \$ -              |
| <b>SERVICIOS DE PUBLICIDAD Y/O ESPACIOS PUBLICITARIOS</b>                                                                    | \$ -                | \$ -              |
| <b>SUSCRIPCIÓN A PERIÓDICOS Y REVISTAS, PUBLICACIONES Y BASE DE DATOS</b>                                                    | \$ -                | \$ -              |
| <b>EVENTOS OPERADORES LOGÍSTICOS</b>                                                                                         | \$ -                | \$ -              |
| <b>SERVICIOS PÚBLICOS (aseo y alcantarillado, energía, telefonía móvil, internet, televisión y telefonía fija, Internet)</b> | \$ 8,587,744,40     | \$ 5.906.086,00   |

|                                                    |      |      |
|----------------------------------------------------|------|------|
| SERVICIOS PARA LA COMUNIDAD, SOCIALES Y PERSONALES | \$ - | \$ - |
| SENTENCIAS Y/O CONCILIACIONES                      | \$ - | \$ - |
| SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL                           | \$   | \$ - |

| CONCEPTO                                                                                                                                                                                                                                   | I TRIMESTRE DE 2020 | II TRIMESTRE DE 2020 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| Productos alimenticios, bebidas y tabaco; textiles, prendas de vestir y productos de cuero y/o otros bienes transportables (excepto productos metálicos, maquinaria y equipo)                                                              | N/A                 | N/A                  |
| Servicios de alojamiento; servicios de suministro de comidas y bebidas; servicios de transporte; y servicios de distribución (de electricidad, gas y agua) eventos. (CONTRATO DE ARRENDAMIENTO VEHÍCULO – INVERSIÓN GERENCIA DEL PROYECTO) | \$12.680.000        | \$ 0                 |
| Servicios financieros y servicios conexos                                                                                                                                                                                                  | N/A                 | N/A                  |
| Servicios inmobiliarios y servicios de servicios para la comunidad, sociales y personales. CONTRATO ARRENDAMIENTO LOCAL FUNCIONAMIENTO MONTERÍA AMABLE                                                                                     | \$14.331.812        | \$ 0                 |
| Atención de desastres y emergencias en el territorio nacional -fondo nacional de gestión del riesgo de desastres                                                                                                                           | N/A                 | N/A                  |
| Sentencias conciliaciones                                                                                                                                                                                                                  | N/A                 | N/A                  |
| Impuesto sobre vehículos automotores                                                                                                                                                                                                       | N/A                 | N/A                  |
| Cuota de fiscalización y auditaje                                                                                                                                                                                                          | N/A                 | N/A                  |

En cuanto a los resultados evidenciados, se observa una disminución en los gastos entre la evaluación a corte del primer y segundo trimestre de 2020, a raíz de la coyuntura por la cual estamos atravesando relacionada con la pandemia desatada por el virus COVID-19.

## Política 6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

Es pertinente señalar que, esta política no cuenta con autodiagnóstico y en consecuencia no se formularon planes de mejoramiento. Desde la Oficina de Control Interno se recomienda revisar el informe pormenorizado del 4° cuatrimestre de 2019 y tener en cuenta las calificaciones de los índices para fortalecer esta política.

Es pertinente señalar que los índices que evalúan esta política a través del FURAG son:

I13: Estructura organizacional ajustada al modelo de operación

I14: Planta de personal organiza las responsabilidades para el logro de los objetivos

- I15: Modelo de operación por procesos alineado a la estrategia institucional
- I16: Manual de funciones y competencias actualizadas
- I17: Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo

Marco normativo:

- Artículos 209, 210, 211 de la Constitución Política
- Numeral 7 del artículo 150 de la Constitución Política
- Numerales 14-17 del artículo 189 de la Constitución Política
- Artículos 54 y 115 de la Ley 489 de 1998
- Ley 909 de 2004, art. 46 (Procesos de rediseño organizacional Reformas de Plantas de Personal); modificado por el artículo 228 del Decreto Ley 019 de 2012 y los artículos 2.2.12.1 a 2.2.12.3 del Decreto 1083 del 2015
- La Ley 87 de 1993, art.1 (Operación por procesos)

Se recomienda tener en cuenta la información anterior, para formular los planes de mejoramiento que permitan el fortalecimiento de esta política y se incorporen las actividades en el plan operativo, con el fin de generar el seguimiento oportuno y su cumplimiento.

## **Política 7 y 8. Gobierno y Seguridad Digital**

Política 7. Gobierno Digital es la política de MIPG que busca promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

La política de Gobierno Digital contribuye a la Transformación Digital del sector público, la cual implica un cambio en los procesos, la cultura y el uso de la tecnología (principalmente tecnologías emergentes y de la Cuarta Revolución Industrial), para el mejoramiento de las relaciones externas de las entidades de Gobierno, a través de la prestación de servicios más eficientes.

Esto significa, que a través del Gobierno Digital se busca que tanto el Estado como ciudadanos y diferentes actores de la sociedad, hagan uso de las TIC como herramientas que permiten optimizar la gestión de las entidades, interactuar de manera ágil y coordinada, trabajar conjuntamente en el diseño y desarrollo de políticas, normas, proyectos y servicios, y dar solución a problemáticas y necesidades de interés público.

Marco normativo:

- Ley 1955 de 2019 art. 147 y 148
- Decreto 2106 de 2019 art. 8 -17
- Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2)

- Directiva presidencial 02 de 2019 - Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el Estado
- Ley 1712 de 2014 - Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Decreto 415 de 2016 (Compilado en el Título 35, parte 2, libro 2 del Decreto No. 1083 de 2015) - Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones
- Decreto 1413 de 2017 (Título 17, parte 2, libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015 - Reglamenta la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales.

Política 8. En materia de Seguridad Digital, el Documento CONPES 3854 de 2016 incorpora la Política Nacional de Seguridad Digital coordinada por la Presidencia de la República, para orientar y dar los lineamientos respectivos a las entidades.

Con la política se fortalecen las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, en un marco de cooperación, colaboración y asistencia. Lo anterior, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía digital nacional, lo que a su vez impulsará una mayor prosperidad económica y social en el país.

- Marco Normativo
- Conpes 3854 de 2016
- Decreto 1078 de 2015
- Ley 1712 de 2014 - Transparencia y Acceso a la Información Pública
- ley estatutaria 1581 del 2012
- Decreto 103 de 2015

En estas políticas Montería Amable S.A.S se encuentra implementando los procesos de transformación digital los cuales aportan a la consolidación de la relación entre el Estado y los ciudadanos, guiada por la confianza, la legalidad y la innovación pública, esto con el fin de generar capacidades institucionales con los servidores que lideran las dinámicas de transformación digital en el Estado colombiano

## **Política 9. Participación ciudadana en la gestión publica**

Esta política tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

Montería Amable S.A.S se encuentra diseñando una serie de lineamientos y recomendaciones, las cuales servirán como insumo para incrementar la transparencia en la gestión e incentivar los ejercicios de participación ciudadana y promoción del control social; así como para garantizar la adecuada prestación del servicio y la gestión de trámites, teniendo en cuenta las restricciones actuales de presencialidad.

### **Política 10, 11. Servicio al ciudadano y Racionalización de trámites**

El propósito de esta política es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Por otra parte, y en base a la racionalización de tramites esta tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

De acuerdo a lo anterior, MONTERIA AMABLE S.AS. dispone de los siguientes canales de atención los cuales son habilitados con el fin de responder y cumplir con las políticas mencionadas en este capítulo.

➤ **Atención presencial.**

Centro Verde de la Ciudad carrera 1W N° 32A - 49 Oficina Montería  
Ciudad Amable - Barrio Campo Alegre  
Horario: lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 pm y de 02:00 pm a 06.00 pm

➤ **Atención telefónica.**

Líneas telefónicas (4) 791 0720 / 789 9444 / 789 9494  
Horario: lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 pm y de 02:00 pm a 06.00 pm

➤ **Atención virtual.**

Ingresando al siguiente link  
<http://www.monteriaamable.gov.co/index.php?lang=es>, en la pestaña

atención al ciudadano donde se encontrará el formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Además, se encuentra una dirección de correo electrónico donde también se reciben todas las inquietudes de los ciudadanos la cual se describe a continuación:

pqr@monteriaamable.gov.co  
contactenos@monteriaamable.gov.co

➤ **Escrita.**

Otra manera de presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias será por medio de oficios que se podrán radicar en las instalaciones de MONTERIA AMABLE S.A.S, ubicada en el Centro Verde de la Ciudad carrera 1W N° 32A - 49 Oficina Montería Ciudad Amable - Barrio Campo Alegre.

Horario: lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 pm y de 02:00 pm a 06.00 pm

NOTA: La situación especial ocasionada por el covid-19, ha llevado a las autoridades a tomar medidas de prevención y control de la propagación de esta pandemia y por consiguiente ha demandado que Montería Amable promueva y priorice la atención y comunicación virtual con los ciudadanos, lo que significa desestimar temporalmente la atención presencial mientras dure la emergencia sanitaria

**Disposiciones legales para atención de PQRS.**

- ✓ Constitución política, artículo 23
- ✓ Ley 1437 de 2011, código contencioso del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones solicitadas por los ciudadanos en cualquier entidad del Estado.
- ✓ Ley 1474 del 2011, estatuto anticorrupción por la cual se dictan normas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Ley 1755 del 2015, ley por la cual se regula el derecho fundamental de la petición y se constituye un título del procedimiento administrativo.
- ✓ Ley 1712 del 2014, por medio del cual se crea la ley de transparencia y el derecho a al acceso a la información Pública Nacional y de dicta otras disposiciones.
- ✓ Decreto 103 del 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 1166 del 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 del título 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 del 2015, decreto único reglamentario del

sector Justicia y del Derecho, relacionado con la prestación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

**PQRS recibidas mensualmente.**

| MES          | PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | TOTAL    |
|--------------|----------|-------|---------|------------|----------|
| ABRIL        | 0        | 0     | 0       | 0          | 0        |
| MAYO         | 2        | 0     | 0       | 0          | 2        |
| JUNIO        | 5        | 0     | 0       | 0          | 5        |
| <b>TOTAL</b> |          |       |         |            | <b>7</b> |

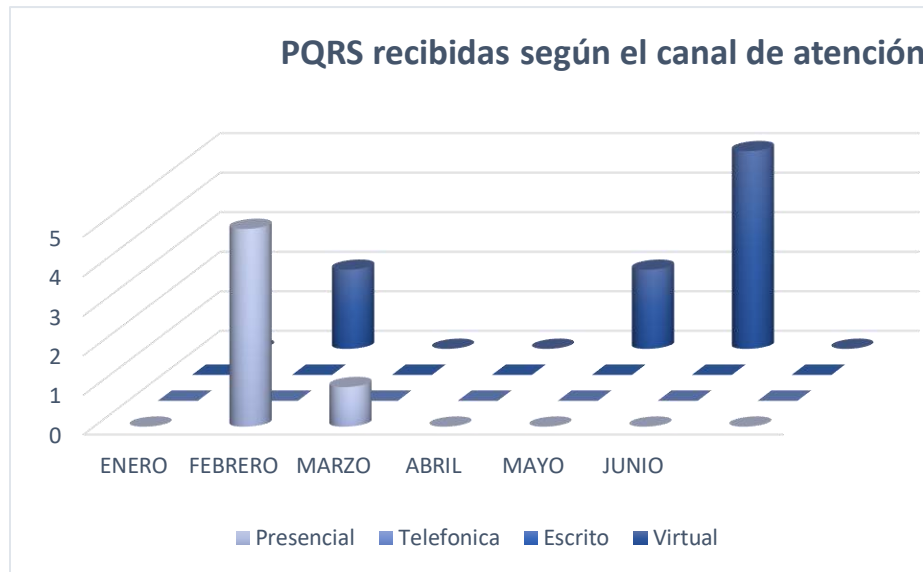
Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril – 30 de junio de 2020 se observa que Montería Amable S.A.S, recibio 7 PQRS y en su momento todas ellas fueron atendidas en su totalidad. Además se analiza que de las PQRS recibidas todas estas fueron peticiones y que no se recibieron quejas, reclamos ni sugerencias.

En lo pertinente con el diseño e implementación de una herramienta que permita medir la satisfacción del cliente; se nos informó que se procura conocer la percepción del servicio vía telefonica con algunos y por medio del diligenciamiento voluntario de un formato. Lo presente impide conocer con certeza la opinión general que tienen lo ciudadanos sobre la eficiencia de la atención ofrecida.

**PQRS recibidas según el canal de comunicación.**

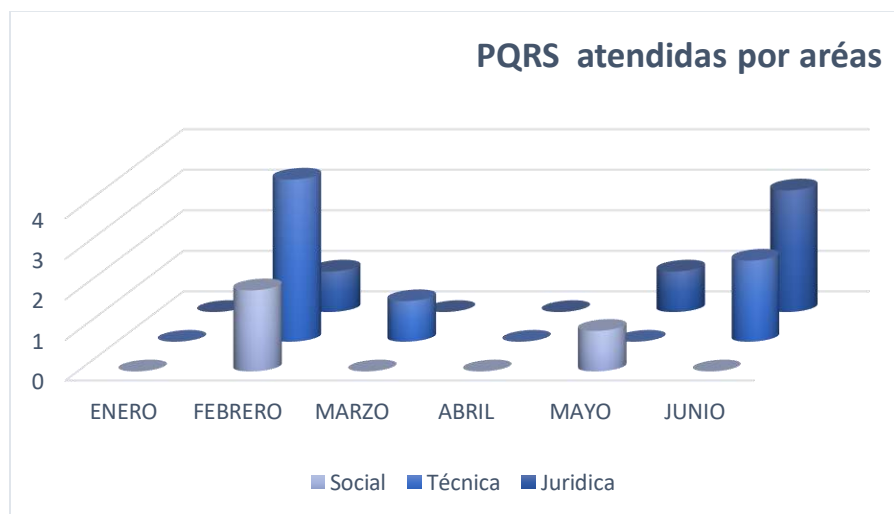
| MES          | CANAL DE ATENCIÓN |          |            |          |
|--------------|-------------------|----------|------------|----------|
|              | PRESENCIAL        | ESCRITO  | TELEFÓNICO | VIRTUAL  |
| ABRIL        | 0                 | 0        | 0          | 0        |
| MAYO         | 0                 | 0        | 0          | 2        |
| JUNIO        | 0                 | 0        | 0          | 5        |
| <b>TOTAL</b> | <b>0</b>          | <b>0</b> | <b>0</b>   | <b>7</b> |

En la siguiente tabla se logra evidenciar la cantidad de PQRS recibidas según el canal de atención siendo el canal virtual el más utilizado para este periodo con un total de 7 PQRS, lo cual se explica que la empresa se acogio a las directrices impartidas por el gobierno nacional para evitar la propagación del Covid-19; durante el periodo evaluado se analiza que no se utilizaron los canales de atención: (presencial, escrito y telefonico).



**PQRS atendidas por áreas**

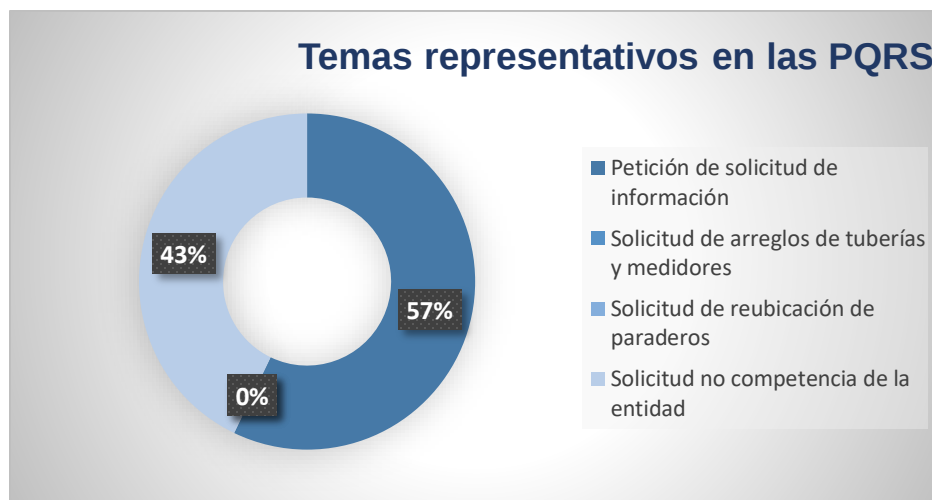
| MES   | SOCIAL | TÉCNICA | JURÍDICA | TOTAL |
|-------|--------|---------|----------|-------|
| ABRIL | 0      | 0       | 0        | 0     |
| MAYO  | 1      | 0       | 1        | 2     |
| JUNIO | 0      | 2       | 3        | 5     |
| TOTAL |        |         |          | 7     |



### Temas representativos en las PQRS

| TEMAS                                         | TOTAL |
|-----------------------------------------------|-------|
| Petición de solicitud de información          | 4     |
| Solicitud de arreglos de tuberías y medidores | 0     |
| Solicitud de reubicación de paraderos         | 0     |
| Solicitud no competencia de la entidad        | 3     |

En la tabla siguiente se puede observar la cantidad de peticiones que se recibieron teniendo en cuenta su naturaleza, siendo las solicitudes de información y las de no competencia de la entidad las que más se recibieron, en este segundo trimestre del año 2020. En cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que fueron atendidas el 100% de las peticiones. Durante la vigencia no se recibieron denuncias.



### **Política 12. transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.**

#### Solicitudes de acceso a la información pública.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril del 2020 al 30 de junio del 2020 se recibieron 4 solicitudes de información a las cuales se les dieron la atención oportuna.

Igualmente, de acuerdo a la ley 1712 de 2014, según lo estipula en sus artículos 18 y 19 la entidad no registra peticiones de información cuyo acceso haya sido negado o rechazado.

En cuanto a las denuncias, cabe destacar que MONTERIA AMABLE S.A.S desde su fundación a la fecha no ha presentado episodios de corrupción de ninguno de sus funcionarios en ninguna de las áreas que se manejan actualmente, lo cual demuestra el papel desempeñado por los organismos de control y los planes anticorrupción establecidos en la entidad.

Se recomienda que las siguientes actividades, formuladas en los autodiagnósticos, se incorporen en el plan operativo, con el fin de generar el seguimiento oportuno y su cumplimiento:

- Aplicar encuesta de satisfacción al cliente.
- Fortalecimiento del trabajo con las veedurías para tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos usuarios para la toma de decisiones.
- Aplicación de encuestas presenciales y a través de la página web, para medir la percepción del ciudadano. Los resultados de estas encuestas se publican en el informe de atención al ciudadano.
- Implementación de la radicación de documentos vía web.

#### **4. DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

Para el segundo trimestre de 2020, la Entidad aplicó la herramienta del autodiagnóstico asociado a esta política, a partir de estos resultados, se formularon planes de mejoramientos que se implementaron durante la vigencia. La Oficina de Control Interno ha venido reportando los avances en esta materia en los informes pormenorizados del Sistema de Control Interno, por lo anterior se retomaron las actividades que se encontraban en ejecución y se verificó su cumplimiento durante el periodo señalado. A continuación, se relacionan los siguientes avances en esta política:

##### **➤ Contrato tercera fase de la carrera 2ª (En liquidación)**

La tercera y última fase de reconstrucción de la carrera segunda, cuyo alcance va desde la calle 31 a la calle 37, se convertirá en una obra que proporcionará a todos los actores de la movilidad un espacio público incluyente.

La inversión de este corredor vial que tiene 0,546 kilómetro de pavimento rígido construidos, ciclo ruta y 4.038 m2 cuadrados renovados de espacio público, sala urbana, urbanismo táctico y arborización en tramos que hacen parte del componente “Centro Amable” perteneciente al Sistema Estratégico de Transporte Público - SETP de la ciudad de Montería.

A la presente fecha la obra tiene un avance físico del 100%.

Este proyecto se inició el día 2 de abril del 2019, durante su ejecución se realizaron las siguientes suspensiones:

El día 3 de diciembre de 2019, fue suspendido el contrato. Una vez superadas las situaciones que generaron la suspensión, la actual administración dio orden de reiniciar la ejecución de la obra el día 14 de febrero del año 2020.

Las actividades fueron reiniciadas el día 14 de febrero del 2020, durante este periodo el contratista solicito una prórroga de cuarenta y cinco días, solicitud que fue aprobada a partir del 15 de marzo del presente año con una fecha de terminación para el día 29 de abril del 2020.

En el transcurso de este periodo se realizó el día 24 de marzo la segunda suspensión de las actividades del objeto del contrato de la referencia, conforme a lo dispuesto en el decreto presidencial número 457 de 2020 por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público.

Nuevamente se reanudaron las actividades por segunda vez el día 20 de abril del 2020 luego que la Ministra del Interior dio a conocer el nuevo Decreto Presidencial No. 531 del 8 de abril del 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público”, el cual, en su artículo tercero estableció las excepciones en las cuales se permite el derecho de circulación con el fin de garantizar el derecho a la vida, a la salud en conexidad con la vida y la supervivencia. De igual manera en el numeral 18 establece que una de las actividades que tendrán libre circulación durante la cuarentena es “La ejecución de obras de infraestructura de transporte y obra pública, así como la cadena de suministros de materiales e insumos relacionados con la ejecución de las mismas

Se reanudaron todas las actividades en obra implementando los protocolos de bioseguridad impartidos por el Ministerio de trabajo, Salud y transporte donde finalmente se llevó a cabo la finalización del contrato el día 24 de mayo del 2020, fecha de terminación según modificatorio y acta de suspensión N°2.

Valor de la obra: \$3,153,464,541

| CANTIDADES DE OBRA ID 204   |           |        |
|-----------------------------|-----------|--------|
| CARRERA 2                   |           |        |
| ACTIVIDAD                   | CANTIDAD  | UNIDAD |
| Rehabilitación de Pavimento | 4,156.82  | m2     |
| Andenes                     | 4,148.552 | m2     |
| Ciclo ruta                  | 565       | ml     |
| Señalización vertical       | 39        | Unid   |
| Papelera Triangular         | 24        | Unid   |
| Bolardos                    | 125       | Unid   |
| Bancas sin espaldar         | 8         | Unid   |

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S.

N.I.T. 900.372.918-6.

Carrera Cuarta No.45-23 Locales 4 y 5. Tel: 789-94-44/789-94-94. [www.monteriaamable.gov.co](http://www.monteriaamable.gov.co)

|                             |    |      |
|-----------------------------|----|------|
| Bancos M-40                 | 18 | Unid |
| Bancas Tipo U               | 64 | Unid |
| Bancas Cubicas              | 56 | Unid |
| Mesas en Concreto           | 3  | Unid |
| Banca Tipo Dado             | 9  | Unid |
| Siembra de árboles corredor | 77 | Unid |

En este periodo, se logró la recuperación del espacio público de la carrera 2ª en la zona ubicada entre en las calles 33 y 34, mediante la reubicación de 30 comerciantes informales que actualmente se encuentran localizados en el pasaje comercial del río, actividad adelantada por la Alcaldía de Montería que contó con el apoyo y acompañamiento de Montería Amable. Este es un gran hito para la ciudad, gracias a la reubicación de los vendedores que ocupaban el espacio público y al inicio de la obra en este sector, nuevamente los monterianos pueden observar la fachada del edificio donde funciona la DIAN y recuperar el espacio público en el sector.



Con la finalización de este corredor vial de gran importancia para la ciudad de Montería, ya que está ubicado en el centro de la capital cordobesa, donde se encuentran dos parques principales, la Catedral, Alcaldía de Montería, Gobernación de Córdoba, Palacio de Justicia, DIAN, notarías, almacenes de mercancía y repuestos, talleres de vehículos, restaurantes, hoteles, entre otros sectores económicos. Es por esto que la obra con la cual desde ya el norte y sur de la ciudad

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S.

N.I.T. 900.372.918-6.

Carrera Cuarta No.45-23 Locales 4 y 5. Tel: 789-94-44/789-94-94. [www.monteriaamable.gov.co](http://www.monteriaamable.gov.co)

se pueden conectar de manera más rápida, permite la circulación de bienes y mercancías, facilitando la movilidad de estas actividades en el sector.

Finamente hay que resaltar que con este proyecto se benefician más de 490.000 personas, dentro de los cuales se incluyen tanto habitantes de Montería y de la región como visitantes, comerciantes, peatones, trabajadores de instituciones, turistas y diferentes actores viales.



➤ **Contrato calle 35 entre avenida primera y carrera 5ª (En ejecución)**

La reconstrucción de la calle 35 hace parte del denominado “Centro Amable”, como una de las vías correspondientes al Sistema Estratégico de Transporte Público - SETP. La obra consta de un total de 2.123 metros cuadrados de pavimento y 2.068 metros cuadrados de andenes y recuperación de espacio público, además del mobiliario urbano, señalización y arborización correspondiente.

En el mes de marzo de 2020 se acompañó a la Alcaldía de Montería, en la asignación de 60 de los 110 módulos para comerciantes a construir ubicados entre la carrera 2ª y carrera 3ª por parte de la alcaldía de Montería en esta obra.

Valor de la Obra: \$1.610.000.000

Este contrato presenta acta de suspensión N°1 de fecha de nueve (9) de octubre del 2019. Sustentado mediante oficio PC2019-0021; acta de reinicio N°1 de fecha de veintiocho (28) de octubre una vez superadas las motivaciones que obligaron a la suspensión antes nombrada y además del traslado de los kioscos de los vendedores ambulantes a la calle 36. En la actualidad el contrato presenta acta de

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S.

N.I.T. 900.372.918-6.

Carrera Cuarta No.45-23 Locales 4 y 5. Tel: 789-94-44/789-94-94. [www.monteriaamable.gov.co](http://www.monteriaamable.gov.co)

suspensión N°2 de fecha de cinco (5) de junio del 2020. Sustentado mediante oficio CPC2020-0002, El contratista realizó las actividades de cerramiento (tela verde), demolición y retiro de 152 m pavimento existente.

***Estado actual de la Obra – (Suspendida)***



➤ **Sistema de Control Semafórico (En liquidación)**

Se trata de la central semafórica de la ciudad, la cual busca optimizar los tiempos de recorrido de los buses del sistema y a su vez, mejorar de la movilidad de ciudad. Se modernizarán las 43 intersecciones actuales y se construirán 13 nuevas, de las cuales el 70% están ubicadas en los recorridos de las rutas del SETP. Se instalaron alrededor de 20 km de fibra óptica, que permitirán la interconexión de todas las intersecciones. Todo este proceso de estructuración del SETP en Montería cuenta con acompañamiento del Gobierno Nacional y la banca multilateral para el desarrollo de América Latina (CAF), logrando de esta manera avances significativos en materia de transporte a nivel local.

El sistema se complementa con 60 cámaras de vídeo detección, estos dispositivos permitirán visualizar el estado del tráfico desde el Centro de Control, además de contar los vehículos que transitan por cada una de las vías. La red semafórica se conectará con un Centro de Control a través 20 Km de fibra óptica. La centralización del sistema permitirá una coordinación eficiente de los tiempos semafóricos, posibilitando la programación de “Olas Verdes” en los principales corredores viales de la ciudad.

Con el fin de garantizar la seguridad de peatones y ciclistas, se instalaron semáforos peatonales adaptados para personas con discapacidades, en algunas de las intersecciones con mayor movimiento de la ciudad. De igual forma, en semáforos para las vías de ciclo ruta.

Con esta información se optimizarán los tiempos de los semáforos en forma dinámica, dando prioridad a las vías con mayor flujo vehicular. De esta forma se

reducen los tiempos de desplazamiento para los vehículos particulares y para los usuarios del transporte público.

Valor de la Obra: \$11.417.683.759.

Actualmente el Contrato se encuentra en etapa de liquidación, por lo que la actual administración se encuentra realizando una estricta revisión al cumplimiento de las obligaciones contractuales, por tal motivo se requirió hacer unas correcciones mediante el oficio con No 131-200 al contratista de dicha obra de igual forma se le envió un oficio a interventoría por medio del oficio 141-200, a raíz de la emergencia que atraviesa el país por el COVID-19, y de acuerdo a lineamientos establecidos por el gobierno nacional, el contratista envió el protocolo de bioseguridad a la ARL SURA, la cual mediante el oficio CE202052003547 del día 27 de mayo manifiesta el cumplimiento de este y es enviado a la entidad el día 1 de junio de 2020; a la fecha se esperan las correcciones a las observaciones realizar el día 7 de junio por el grupo de profesionales de Montería Ciudad Amables S.A.S.

#### ➤ **Centro Integrado de Seguridad y Emergencia (En ejecución)**

El Centro Integrado de Seguridad y Emergencia (CISE), que actualmente se construye en los antiguos patios de la Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal, será el Centro Inteligente de la ciudad, y se concibe como un megaproyecto donde se articularán los sistemas dedicados a la gestión y el control de la seguridad, la atención de las emergencias, el control de flota del Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP), al igual que el control del tráfico y movilidad de la ciudad de Montería.

El concepto de este Centro Inteligente resulta pionero en Colombia por ser el primero que permitirá gestionar integralmente todos estos servicios:

- Centro de Control y Sistema Semafórico
- Centro de Control y Gestión de Flota del SETP
- Sistema de Vigilancia de la Policía
- Sistema de Atención de Emergencias

Adicionalmente, este edificio contará con servicios complementarios, ante las necesidades futuras de la ciudad de Montería, por lo cual contará con:

- Oficinas administrativas
- Auditorio
- Locales comerciales

Este megaproyecto ubicado en el Norte de la ciudad, hace parte del Sistema Estratégico de Transporte Público – SETP y con él se busca descentralizar la ciudad y concentrar todos los servicios de movilidad, seguridad y emergencia en un solo lugar, donde se contará además con salas de crisis, que permitirán desde un solo lugar visualizar toda la ciudad, a través de los centros de monitoreo, lo que ayudará a la toma de decisiones de las autoridades ante cualquier tipo de emergencia.

Con este proyecto se beneficiará a toda la ciudadanía y nos ubica a la vanguardia de las grandes ciudades del mundo.

La inversión será de \$8.855.000.000 y se ejecutará en un plazo de nueve (9) meses. Además, contará con un área de más de 1.900 m2 construidos y 3.063 m2 de espacio público para el beneficio de todos.

El día 30 de diciembre de 2019 fue suspendido el contrato con una ejecución física del 4%, para darle reinicio el día 27 de enero del año 2020 y nuevamente se suspendió el día 25 de marzo del mismo año debido a la emergencia mundial generada por la pandemia del COVID-19 con un avance del 27.25%. Luego de superadas las cuarentenas establecidas por el Gobierno central, el día 13 de mayo de 2020 y acatando los decretos determinados se le da reinicio a esta obra

A la fecha, el contrato tiene una ejecución física del 30%.



## **AVANCE OPERACIONAL DEL SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE PUBLICO (SETP)**

Para este periodo se procedió a socializar el producto final de la Actualización de la estructuración, operacional, tecnológica, financiera y jurídica del sistema estratégico de transporte público -SETP- del Municipio de Montería con las empresas

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S.

N.I.T. 900.372.918-6.

Carrera Cuarta No.45-23 Locales 4 y 5. Tel: 789-94-44/789-94-94. [www.monteriaamable.gov.co](http://www.monteriaamable.gov.co)

transportadoras, Ministerio de Transporte, Departamento Nacional de Planeación y demás entidades involucradas, realizada en el año 2019, por la empresa de Consultoría ASEIC S.A.S.

La Presidencia de la Republica a través del Decreto N° 457 del 22 de marzo de 2020, declaró al País en Estado de Emergencia Sanitaria generada por la pandemia Coronavirus Covid 19 y el mantenimiento del orden público.

En marco de los decretos promulgados producto de la emergencia COVID19 y los cambios en las condiciones actuales de requerimientos de bioseguridad, condiciones de movilidad y operación de los Sistemas de Transporte Colectivos, se establecieron restricciones de capacidad, en especial al distanciamiento social lo que permitiría operar solo con capacidad del 35%; generándose cambios en la operación y en los análisis establecidos en la Actualización de la ETLF para la implementación de la operación del SETP Montería.

Teniendo en cuenta lo anterior, se han realizado mesas de trabajos con las empresas Transportadoras durante el mes de mayo con el fin de analizar, identificar, verificar y determinar un proceso de desarrollo de inicio de la adopción del SETP.

### **Componente de diagnóstico:**

Se realizaron varias mesas de trabajos con las empresas de transporte teniendo en cuenta la capacidad actual de operación generada por la emergencia COVID 19 y el análisis a la Estructuración, operacional, tecnológica, financiera y jurídica del sistema estratégico de transporte público -SETP- del municipio de montería año 2019, generándose como resultado unas conclusiones en las cuales se establecen actividades y estrategias entre las partes para dar inicio al desarrollo del plan de implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público Colectivo de la Ciudad de Montería.

El plan de adopción de implementación del SETP será realizado mediante la actualización del diagnóstico operacional, mediante información actualizada solicitada a los transportadores y actividades de verificación por parte del Ente Gestor Montería Ciudad Amable S.A.S.

Se estableció un cronograma de trabajo con el fin de establecerse los tiempos de implementación del sistema, definiéndose etapas pre operativas y fases de alistamiento.

### **Avances en el componente de Operación:**

Durante este segundo trimestre del año 2020, a raíz de las directrices realizadas por el Gobierno nacional y las restricciones de capacidad de operación para las

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S.

N.I.T. 900.372.918-6.

Carrera Cuarta No.45-23 Locales 4 y 5. Tel: 789-94-44/789-94-94. [www.monteriaamable.gov.co](http://www.monteriaamable.gov.co)

empresas de transporte público colectivo debido al COVID19, ocasiono cambios en la situación actual de operación de acuerdo a la que se había establecido en la Actualización de la ETLF del SETP realizada por ASEIC S.A.S recibida en el mes de febrero del presente año.

Una vez analizada y verificada la situación de actual de operación en emergencia sanitaria, se procede a establecer nuevos escenarios para dar inicio a la adopción del plan de implementación del Sistema Estratégico de Transporte Publico.

Se solicitó a las empresas transportadoras una propuesta completa que deberá cubrir los siguientes aspectos, suministrar los datos de la utilización actual de la capacidad transportadora, rutas y servicios ofertados programados, tabla de frecuencias, capacidad recursos humanos, tabla de tiempos y despachos, equipos asignados, documentos por norma de los vehículos, fotografía completa del vehículo al interior y exterior.

Se estableció cronograma de implementación en el cual se definen pruebas pre operativas de acuerdo a la propuesta de tablas de servicio definida, se efectuarán pruebas por dos días (días típicos y no típico) para determinar la carga en el corredor implementado.

En cuanto a la renovación de flota, se contarán con los vehículos que cumplan con el ciclo de vida vigente y cuenten con todos los requisitos de bioseguridad y se encuentren adaptados tecnológicamente para la prestación del servicio. Se solicita a los trasportadores una propuesta de indicadores de niveles de servicio.

### **Componente financiero:**

Para la modelación del componente financiero se tuvo en cuenta la diferencia en valor de la demanda y los demás resultados que arrojaron los ensayos y trabajos de campo del componente de diagnóstico a partir de las medidas emitidas por el Gobierno Nacional frente a la emergencia COVID19.

Respecto a la renovación de la flota se estableció que se operara con los equipos que cuenten con las medidas de bioseguridad y se encuentren adaptados en cuanto a los reportes de kilometraje inicial, entrega de la tabla de equipos y servicios.

Frente al Sistema de Recaudo Centralizado, se solicitó a las empresas transportadoras, una propuesta de costos de operación fijos y/o Variables para cada ruta basados en los modelos arrojados por la ETLF, teniendo en cuenta la situación actual de operación. Se solicitó una presentación de la Matriz de costos e indicadores de seguimiento. Con el fin de determinar un equilibrio en los costos del sistema, se efectuará una comparación entre en valor recaudado y el costo del sistema.

Se recomienda hacer seguimiento mediante la solicitud de una matriz de calidad y medición del servicio, en los que se pueda calificar el servicio, realizar medición y seguimiento y control de flota.

Los costos del sistema se determinó un déficit alrededor de COP 94.468.583.891 dentro de los 15 años de operación que se tienen contemplados. El consultor ASEIC propone recomienda darle mayor preponderancia a la remuneración por pasajero movilizado, dejando el 90% de los ingresos del Operador de Transporte atado a esta variable, esto con el fin de atraer y retener demanda, e incentivar a los diferentes actores del SETP, a desarrollar estrategias de promoción de la demanda de usuarios. Se definió una tarifa a usuario de 2400 y el valor de aumento de la tarifa al usuario aumente anualmente igual que el índice de precios al consumidor IPC.

Es importante prestar atención al déficit financiero que presenta el sistema y a las formas de conseguir los recursos para la operación. Se plantean las zonas de estacionamiento regulado (ZER), cobros por congestión, parte del dinero recaudado por multas e infracciones de tránsito.

### **Componente legal:**

Dentro del componente legal se realizó análisis a la normativa vigente frente a los requerimientos para la contratación y funcionalidad del SETP. Así mismo se elaboraron los documentos o protocolos que sustentan la gradualidad de la implementación frente a la vinculación de la flota usada y nueva, patios talleres y transición en el esquema de recaudo. Se presentaron recomendaciones para las modificaciones necesarias en la normatividad actual con la debida justificación.

Del mismo modo, esta consultoría recomienda revisar la posibilidad que la empresa Recaudar del Sinú haga parte del Consorcio que tiene la intención de ser el Operador Único de Transporte, de acuerdo a la experiencia que dicha firma ya cuenta dentro de la operación actual, no sin antes validar todos los lineamientos jurídicos que se requieran para el desarrollo de las actividades económicas a encargar en dicha firma.

ASEIC recomienda al Ente Gestor que, a través de este, se logre el compromiso entre los operadores del TPC que se encuentran articulados mediante el Convenio de Colaboración Empresarial, a conformar una entidad legal bajo la figura del Consorcio, para ser el operador único del SETP de Montería, bajo las exigencias de una transformación empresarial visionaria, fortalecida, en mejora continua, incluyente, y eficiente.

Se recomienda también, gestionar con celeridad un concepto ante el Ministerio de Transporte sobre la aplicabilidad LEGAL de la inclusión de vehículos al SETP, cuyas tipologías aún no están legalizadas-homologadas.

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S.

N.I.T. 900.372.918-6.

Carrera Cuarta No.45-23 Locales 4 y 5. Tel: 789-94-44/789-94-94. [www.monteriaamable.gov.co](http://www.monteriaamable.gov.co)

ASEIC recomienda al Ente Gestor, dar celeridad al estudio e implementación de alternativas que sirvan como fuente de financiamiento al SETP de Montería, proyectos a desarrollar bajo el debido rigor de lo dispuesto en el PND de 2018.

ASEIC recomienda estandarizar a través de un Acto Administrativo el porcentaje de incremento anual de la tarifa al usuario para un horizonte de quince (15) años, equivalentes, a la vigencia del primer contrato de operación del SETP con los diferentes actores.

Se recomienda también, que el Ente Gestor documente procesos de auditoria a proveedores de suministro y servicios de los diferentes actores del sistema, a fin de evitar posibles traumatismos a la operación generados por terceros.

### **Componente tecnológico:**

En cuanto al componente tecnológico, se sugieren todos los equipos necesarios para un correcto funcionamiento del sistema de recaudo centralizado, sistema de gestión y control de flota y sistema de información al usuario; sistema de comunicaciones y conectividad y los medios de pago. Propone un estimado del valor total de los equipos necesarios para la operación del sistema, incluyendo los que ya tienen instalados las empresas prestadoras del servicio en la ciudad.

## **5. DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

En el segundo trimestre de 2020, la Entidad se encuentra aplicando la herramienta del autodiagnóstico asociado a esta política, a partir de estos resultados, se evidencian avances que permiten el mejoramiento continuo en materia de manejo de información. La Oficina de Control Interno ha venido reportando los avances en esta materia en los informes pormenorizados del Sistema de Control Interno, por lo anterior se retomaron las actividades que se encontraban en ejecución y se verificó su cumplimiento durante el periodo señalado. A continuación, se relacionan los siguientes avances en esta política:

Montería Ciudad Amable S.A.S. promueve la difusión de la información sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de valor, generando acciones sistemáticas para mantener puntualmente informados a los públicos objetivos, con claridad, transparencia y oportunidad. A través de la página web de la entidad y redes sociales de la entidad, se informaron durante los meses correspondientes al periodo del informe las siguientes noticias:

**ABRIL:** El 24 de abril MONTERÍA AMABLE CONTRIBUYE CON LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA EN LA CIUDAD de acuerdo al Cumplimiento con los protocolos de bioseguridad exigidos por el Gobierno Nacional y en compañía del alcalde de Montería Carlos Ordosgoitia Sanín, se reinició la obra de pavimentación que se ejecuta entre las calles 33 y 34 con carrera segunda.



Por otra parte, el día 24 de abril también informaron que TRABAJARON EN LA PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE MONTERÍA.



**MAYO:** El día 11 de mayo INSTALAN MOBILIARIO EN LA CARRERA SEGUNDA Con el fin de avanzar en la culminación del proyecto de Construcción del pavimento rígido, andenes y espacio público de la carrera 2 entre calle 31 y calle 37, que hace parte de las obras del Sistema Estratégico de Transporte Público, el contratista inició la instalación del mobiliario faltante.



El día 18 de mayo de acuerdo a los PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD SE REINICIA OBRA DEL CENTRO INTELIGENTE; Cumpliendo con los protocolos de bioseguridad exigidos por el Gobierno Nacional, presentados por el contratista de obra y aprobados por la interventoría, el 13 de mayo se dio reinicio al proyecto cuyo objeto es la “Construcción del Centro Integrado de Servicio al Ciudadano, Movilidad, Seguridad y Emergencia, perteneciente al Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros (SETP) de la ciudad de Montería y la adecuación de la fachada del edificio donde funciona la Secretaría de Tránsito Municipal”, el cual había sido suspendido el pasado 24 de marzo de 2020 como consecuencia de la emergencia sanitaria por la Covid 19.



El día 26 de mayo Se pone al servicio la totalidad de la intervención de la carrera segunda.



**JUNIO:** El día 08 de junio, realizaron pedagogía en el centro de la ciudad con el propósito de promover la movilidad eficiente en el centro de la ciudad, Montería Amable realizó pedagogía a los distintos actores viales, sobre el buen uso de cebras, ciclorrutas, andenes y espacio público.



A través de los canales de comunicación de la entidad, como las redes sociales se han difundido en el segundo trimestre diferentes postales digitales para concientizar a la comunidad sobre los peligros de los malos hábitos de higiene con respecto al flagelo del COVID 19 en el mundo, como también campañas en pro del aislamiento preventivo y respetar los decretos establecidos por presidencia de la república en aras de prevenir futuros casos de la pandemia en Montería; A continuación se muestran algunas de las postales digitales difundidas en las redes sociales de la entidad durante el periodo del presente informe:



Otros aspectos sensibles, y en los cuales se evidencio avance dentro de este periodo, son:

- Sensibilizaciones al personal de la entidad sobre temas de conservación de documentos.
- Inventarios documentales.
- Sensibilización de expedientes electrónicos.

## 6. DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

“Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la menora continua”

### Marco Normativo

- Decreto 430 de 2016
- Decreto 1499 de 2017
- Ley 1955 de 2019 Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022

Con respecto a esta dimensión, la Entidad tiene programado ítems puntuales que permitan el adecuado desenvolvimiento y posterior cumplimiento de esta dimensión. Para ello se propone una presentación en al equipo de trabajo con los siguientes temas a implementar en la Entidad:

- a. Identificar oportunidades, necesidades y riesgos.
- b. Potenciar talentos
- c. Facilitar el aprendizaje
- d. Fomentar el aprendizaje basado en lecciones
- e. Identificar buenas prácticas y promoverlas

Se encuentra pendiente realizar el inventario de gestión del conocimiento por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

Teniendo en cuenta las medidas adoptadas a nivel mundial por el COVID -19, la Entidad tomo medidas innovadoras para afrontar la situación. Entre ellas se destaca la visita a los barrios y sectores más vulnerables de la ciudad, con el fin de fortalecer las campañas pedagógicas de aseo y limpieza, esto con aras de prevenir los contagios por Covid 19 en la ciudad.



**Voluntarios del equipo de Montería Amable participan activamente en las actividades, programas y proyectos que la Alcaldía de Montería despliega en el marco de la emergencia sanitaria decretada como consecuencia de la pandemia del Covid 19.**



Se realizaron campañas en pro los buenos hábitos de higiene y salud Con el fin de prevenir la propagación del Covid-19, el Gobierno Nacional por recomendación de la Organización Mundial de la Salud, dispuso el uso obligatorio de tapabocas en el transporte público (taxis, buses, busetas).



Se Realizaron campañas pedagógicas en distintos paraderos de la ciudad con el fin de divulgar acciones preventivas frente al covid-19, con usuarios del transporte público, conductores y transeúntes.



En el día del río Sinú y del medio ambiente se unieron a la campaña de siembra de árboles liderada por el alcalde Carlos Ordosgoitia.

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S.

N.I.T. 900.372.918-6.

Carrera Cuarta No.45-23 Locales 4 y 5. Tel: 789-94-44/789-94-94. [www.monteriaamable.gov.co](http://www.monteriaamable.gov.co)

Otras actividades realizadas en este periodo corresponden a actividades de integración de nuestro equipo de trabajo como el día de la secretaria, el día de la madre, el día del padre, quedaron postergados por la difícil situación que atraviesa el país en materia de salud por parte de la pandemia del nuevo coronavirus COVID 19 pero en nuestras redes sociales siempre nos acordamos de ellos y les deseamos los mejores deseos.



## 7. DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO

Durante el periodo evaluado se realizó el informe de austeridad en el gasto para el segundo trimestre de 2020, presentando el comportamiento de los gastos más representativos de Montería Ciudad Amable S.A.S de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 22 del Decreto 1737 de 1998.

Durante este segundo trimestre se realizó pedagogía en distintos paraderos de la ciudad, con el fin de divulgar acciones preventivas frente al covid-19 con usuarios del transporte público, conductores y transeúntes.

Durante el segundo trimestre de 2020 se implementó el Tele Trabajo como una de las estrategias, la cual permite avanzar en la construcción de una ciudad y un SETP amable.

El día 20 de abril de 2020, se preparó todo lo pertinente para reiniciar la obra de pavimentación que se adelanta entre las calles 33 y 34 con carrera segunda, en el cual se visitó al contratista para corroborar que se cumplan los protocolos de bioseguridad exigidos por el Gobierno Nacional, que buscan la implementación de medidas preventivas y de mitigación para reducir la exposición y contagio de coronavirus entre los trabajadores.

El día 22 abril de 2020, se procedió al reinicio de la obra en la carrera segunda entre calles 33 y 34 en compañía del alcalde Carlos Ordosgoitia.

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S.

N.I.T. 900.372.918-6.

Carrera Cuarta No.45-23 Locales 4 y 5. Tel: 789-94-44/789-94-94. [www.monteriaamable.gov.co](http://www.monteriaamable.gov.co)

El día 08 de mayo se llevo a cabo la Maratón de titulación, en la cual acompañamos a la Alcaldía de Montería a llevar a cabo dicha actividad en el barrio Cantaclaro.

El día 13 de mayo se atendió la invitación del Consejo de Montería para participar en la socialización del Plan de Desarrollo Municipal 2020 – 2023 en la cual abarcaron temas de tránsito, transporte e implementación del SETP.

El día 18 de mayo, se reinició la obra Construcción del Centro Integrado de Servicio al Ciudadano, Movilidad, Seguridad y Emergencia, que se ejecuta en el barrio La Castellana, para poder contribuir a la reactivación económica en la ciudad de Montería.

El día 30 de mayo, se acompañó al alcalde Carlos Ordosgoitia en la sanción del Plan de Desarrollo 2020 – 2023.

El día 05 de junio, en compañía de la policía y el tránsito de Montería realizamos pedagogía sobre el buen uso del espacio para la movilidad en el centro de Montería. En la actividad liderada por Montería Amable enseñamos a peatones, ciclistas, motocicletas y conductores, el adecuado uso de la ciclorruta, andenes y cebras, con el fin de incentivar una movilidad eficiente y prevenir accidentes de tránsito.

El día 12 de junio, en compañía de la Secretaría de Planeación Municipal, el contratista y la interventoría del proyecto de intervención de la calle 35 entre carreras 1ra y 5ta, verificamos el proceso de desmonte de locales que impedían ver la fachada sur del mercado central. En el tramo de la calle 35 entre carreras 1ra y 2da, la Secretaría de Infraestructura Municipal construirá las casetas definitivas para los comerciantes y Montería Amable adelantará la intervención del espacio público en este importante sector de la ciudad.

El día 17 de junio, se acompañó a las Secretarías de Gobierno, Infraestructura y Planeación Municipal, en la mesa técnica de reubicación, con el fin de aportar a la toma decisiones relacionadas con el traslado de vendedores semi estacionarios a los pasajes comerciales Las Flores y Río del centro de la ciudad.

El día 23 de junio, se recibió visita de parte del alcalde Carlos Ordosgoitia quien en compañía de nuestro Director Técnico Andrés Silva verificaron el avance de la obra y la implementación del protocolo de bioseguridad en el Centro Integrado de Servicio al Ciudadano, Movilidad, Seguridad y Emergencia.

El día 27 de junio, se acompañó al Secretario de Gobierno de Montería en recorrido por el Pasaje Comercial del Río, con el fin identificar posibles lugares de reubicación para vendedores semi estacionarios del centro de la ciudad.