



**OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



**N° INFORME:** OCI-2017-008

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno – Ley 1474 de 2011.

**EQUIPO AUDITOR:** Herlay Hurtado Ortiz - Profesional Universitario.

**OBJETIVO(S):**

- 1) Identificar los avances y dificultades presentados en la implementación y mantenimiento de cada uno de los componentes que conforman el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014.
- 2) Conceptuar acerca del estado general del Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S.A.
- 3) Emitir recomendaciones con el propósito de mejorar continuamente el Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S.A.

**ALCANCE:** El alcance previsto para este trabajo de cumplimiento contempló la evaluación del período comprendido entre el 1 de noviembre de 2016 y el 28 de febrero de 2017.

**LIMITACIONES AL ALCANCE:**

- En el periodo objeto de análisis noviembre de 2016 a febrero de 2017, se presentó la renuncia del Jefe de la Oficina de Control Interno siendo aprobada mediante Decreto 072 del 17 de febrero de 2017 a partir del 20 del mismo mes y año.
- Durante el periodo evaluado para el presente informe, el Jefe de Oficina de Control Interno (E), quien suscribe el presente informe tuvo dentro de sus



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



funciones el apoyo a la consecución y gestión de algunas de las actividades requeridas en el Módulo de Control de Planeación y Gestión. Es importante resaltar que esta situación no compromete la objetividad del grupo auditor encargado de la verificación.

### **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 943 de 2014 emitido por el Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP) “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno - MECI -”, la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. elaboró el presente informe fundamentado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de la Oficina, la observación directa y el resultado de las evaluaciones realizadas, así como los seguimientos y auditorías realizadas previamente por la Oficina de Control Interno.

En este informe se presentan los avances y dificultades presentados en cada uno de los módulos del Sistema de Control Interno y en el eje transversal del mismo:

- Módulo de Control de Planeación y Gestión.
- Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento.
- Eje Transversal de Información y Comunicación.

De igual manera se presenta el concepto general acerca del estado del Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. y las recomendaciones emitidas por esta Oficina, tendientes a fortalecer las debilidades detectadas.



Adicionalmente en el Anexo N° 1 se presenta el Informe de Seguimiento al Plan de Acción Institucional 2017 con corte a 28 de febrero de 2017, consolidado por la Oficina Asesora de Planeación.

## 1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Dentro de este Módulo de Control, se encuentran los componentes y elementos que permiten asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución de la misma en la Entidad tendrán los controles necesarios para su realización.

Uno de los objetivos principales de este módulo es introducir en la cultura organizacional el control a la gestión en los procesos de direccionamiento estratégico, misionales, de apoyo y de evaluación.

### 1.1. COMPONENTE DE TALENTO HUMANO

#### 1.1.1. Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos:

##### Avance(s):

Mediante Resolución No.832 de fecha 25 de noviembre de 2016, la Gerencia General de Transmilenio S.A., adopta el Plan Estratégico de Calidad de Vida para los Servidores Públicos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio- TRANSMILENIO S.A., correspondiente al periodo 2016-2020.

Mediante Resolución No.1039 de fecha 29 de diciembre de 2016, la Gerente General de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A., adoptó el “Plan de Gestión Ética de Transmilenio S.A. 2017-2020” y designó el equipo permanente de Gestión Ética de la entidad.

Mediante Resolución No. 050 del 22 de febrero de 2017 se integra el Comité de Estímulos, Incentivos y Reconocimientos para los Servidores Públicos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A.”.

Durante el periodo objeto de análisis, se socializaron a través de la Intranet las siguientes campañas relacionadas con el Código de Ética vigente en la Entidad:

Correo publicado el 15 de noviembre de 2016:



Fuente: Intranet de la Entidad

Igualmente se llevó a cabo la semana del buen trato y la sana convivencia, la cual se realizó del 21 al 25 de noviembre de 2016.



Fuente: Intranet de la Entidad

### **Dificultad(es):**

- A la fecha de emisión del presente informe, el Código de Ética vigente no ha sido actualizado en lo relacionado con la nueva Misión y Visión corporativa adoptada mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 004 de 2015 “Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A.”

No obstante lo anterior, se evidenció la existencia de una versión del Código de Ética publicado en la Intranet de la Entidad, que contiene la nueva Misión y Visión de TRANSMILENIO S.A., sin que exista un documento soporte de adopción o modificación de la resolución vigente.

- La Oficina de Control Interno observó que la resolución No. 050 de fecha 22 de febrero de 2017 en su primera página dice “Por la cual se integra el Comité de Estímulos, Incentivos y Reconocimientos para los Servidores Públicos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio- TRNSMILENIO S.A.” y en la página 2 de 2 describe resolución No. 050 de 2016 “Por la



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



cual se adopta y desarrolla el Plan Estratégico de Calidad de vida para los Servidores Públicos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A., correspondiente al periodo 2016- 2020”, situación que difiere con lo estipulado en la página 1.

De otra parte la mencionada resolución No.050 de 2017 en su considerando no menciona la Resolución 590 de 2015 “Por la cual se modifica y actualiza el Programa de Estímulos, Incentivos y reconocimiento para los servidores públicos de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO -TRANSMILENIO S.A.”, y en su ARTÍCULO 5, deroga la resolución No. 309 del 22 de diciembre de 2005, la cual ya se había derogado con la resolución No. 590 de 2015.

### 1.1.2. Desarrollo del Talento Humano

#### **Avance(s):**

Continuando con el programa de Desarrollo de Competencias y en el marco del Contrato 221 de 2015 suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y ADN SOFTWARE S.A.S., la Dirección Administrativa dio cumplimiento a al cronograma establecido para los siguientes módulos:

MÓDULO	CRONOGRAMA
Orientación a Resultados	1 al 13 de noviembre de 2016
Creatividad e Innovación	15 al 30 de noviembre de 2016

### 1.1.3. Plan de Bienestar:

#### **Avance(s):**

Durante el período analizado se realizaron las siguientes actividades relacionadas con el Plan de Bienestar de la Organización:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Entrega de incentivos a los trabajadores que cumplieron años.
- Los días 19-20 de noviembre de 2016 se realizó la actividad “Cabalgata para solteros y solteras de Transmilenio S.A.”
- El 27 de noviembre de 2016, 14 funcionarios participaron en la carrera New Balance Bogotá 15 K.
- El 8 de diciembre de 2016, 13 funcionarios participaron en la carrera Ascenso Torre Colpatria
- En el mes de diciembre se realizó la entrega de bonos navideños para los hijos (con edades hasta doce (12) años) de los funcionarios
- El día 12 de diciembre se realizó la actividad de Cierre de Gestión 2016 para todos los funcionarios de Transmilenio S.A.
- El 01 de febrero de 2017 Se comenzó con el programa “BIENESTAR A LA MEDIDA TransMi”, donde los trabajadores oficiales y los Empleados Públicos de TMSA, y su grupo familiar, obtendrán el cincuenta por ciento (50%) de descuento en cursos, prestados por la Caja de Compensación Familiar – COMPENSAR. Este programa fue anunciado a través de la Intranet el día 23 de enero de 2017.

Se pudo observar un listado con 39 beneficiarios del programa durante el mes de febrero.

- Los días miércoles y jueves al medio día se adelantan clases de “Zumba” con funcionarios inscritos en esta actividad desde el mes de enero de 2017
- Afiliaciones al Centro Médico Deportivo Bodytech.



- Se comenzó con el programa Festival Individual de Bolos 2017, donde se pudo evidenciar la inscripción de 70 funcionarios según listado enviado por la Dirección Administrativa de la Entidad.



Fuente: Intranet de la Entidad

- Se llevó a cabo la actividad denominada “Seminario de Autoconocimiento” en Tabio (Cundinamarca) del cual participaron cuatro (4) funcionarios en diferentes fechas dentro del periodo analizado.

#### 1.1.4. Capacitación

##### Avance(s):

Durante el período analizado TRANSMILENIO S.A. propició la participación de sus funcionarios en diferentes jornadas de capacitación relacionadas con:

- Tutorial Gestión para el Desarrollo Jefes
- Talleres sobre Imagen Corporativa





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Charla Atención Comunidad LGBTI.
- Tutorial Gestión para el Desarrollo Trabajadores Oficiales
- Seminario sobre Contratación Estatal
- Contratación Directa y Supervisión de Contratos.

### 1.1.5. Inducción y Reinducción

#### **Dificultad(es):**

Durante el período analizado se observó el acta de suspensión No.2 del Contrato N° 173 de 2016 con la Fundación Universitaria Panamericana cuyo objeto es “Contratar la prestación de servicios de apoyo a la gestión en la ejecución de la capacitación virtual de la versión número dos (2) que soporta el proceso de inducción y reinducción para los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A”, dicha suspensión se hizo extensiva hasta el 18 de enero de 2017 reanudando el 19 de enero y hasta el día 4 de marzo de 2017.

Por lo antes expuesto no ha sido posible realizar la actividad de inducción y reinducción.

### 1.1.6. Evaluación de Desempeño y Acuerdos

#### **Avance(s):**

El día 26 de enero de 2017 a través de la Intranet de la Entidad la Dirección Administrativa publicó que se encontraba en la etapa de valoración de competencias y desempeño año 2016 e informo sobre la obligatoriedad de dar cumplimiento.



Fuente Intranet de Transmilenio S.A.

Se recibieron como evidencia los acuerdos de gestión de los Directivos de la Entidad, debidamente firmados acorde con las necesidades derivadas del nuevo Plan de Desarrollo de Bogotá D.C., correspondientes al año 2016.

**Dificultad(es):**

El día 02 de marzo de 2017 se indagó verbalmente sobre el estado de los Acuerdos de Gestión de los Directivos de la Entidad para el año 2017, informándonos que se encuentran pendientes para revisión y posterior formalización.

De igual manera, no se ha terminado la etapa de valoración de competencias y desempeño del año 2016 y no se ha realizado el acuerdo de desempeño por objetivos para el año 2017, situaciones que contrastan con lo establecido en el “M-DA-006 Manual de la Gestión para el Desarrollo”, en su numeral 6. Condiciones Generales: Item 8 “Para el proceso de Acuerdo de Desempeño por Objetivos, el jefe inmediato debe



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



asignar los objetivos y metas al colaborador dentro de los cuarenta y cinco (45) primeros días de cada vigencia”.

Item (9) “La evaluación comprenderá doce (12) meses, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del período vigente y se aplicará una (1) vez al año; así mismo, el jefe inmediato podrá realizar seguimiento periódico si es necesario. El registro de la evaluación anual se debe realizar como máximo durante el primer mes de la vigencia siguiente a la evaluada (...)”.

Item (10) Los Acuerdos de Desempeño por Objetivos se formularán normalmente del 1 al 31 de enero de cada vigencia, por parte de los empleados públicos de TRANSMILENIO S.A. a quienes les aplique de acuerdo con la naturaleza del cargo. (...)”

### 1.1.7. Evaluaciones de Clima, Cultura y Planes de Intervención

#### **Avance(s):**

En el periodo objeto de análisis noviembre de 2016 a febrero de 2017 se desarrollaron las siguientes actividades tendientes al fortalecimiento del ambiente laboral de TRANSMILENIO S.A.

- Actividad de dos días (6 y 7 de diciembre de 2016), en TABIO, para las áreas operativas sobre Clima Organizacional.
- Actividad de un día (13 de febrero de 2017) en Compensar, para la Subgerencia Jurídica – tema “El Ser humano detrás de cargo”.

### 1.1.8. Teletrabajo

#### **Avance(s):**

Acorde con lo establecido en la Resolución N° 420 de 2016 expedida por la Gerencia General “Por la cual se establecen los parámetros para



implementar el modelo de Teletrabajo en TRANSMILENIO S.A.” la Dirección Administrativa de la Entidad gestionó la realización de la prueba piloto 2016 del “Programa Teletrabajo”., durante el periodo analizado los acuerdos fueron firmados y se dio inicio al teletrabajo en el mes de enero de 2017 en prueba piloto, la cual se ejecutará durante cuatro meses, fecha en la cual los dueños de proceso emanarán el concepto del programa para su área.

## 1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 1.2.1. Planes Programas y Proyectos:

#### Avance(s):

TRANSMILENIO S.A., ha publicado en su página web los siguientes documentos:

- **Plan Estratégico:** Debido a que no ha sufrido cambios ni modificaciones, continúa vigente el adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 004 de 2015.
- **Plan de Acción Institucional:** En la página web de Transmilenio se encontró publicado la versión (0) del Plan de Acción año 2017 “(...) en el cual se especifican los compromisos, los productos y/o metas, indicadores, responsables y tiempos de ejecución (...)”
- **Plan Anual de Adquisiciones:** A 28 de febrero de 2017, se encontró publicado la versión 1 de adquisiciones planeadas para el año 2017 al igual que la versión 1 de la información General de la Entidad 2017.
- **Proyectos de Inversión:** A 28 de febrero de 2017, en la página web de TRANSMILENIO S.A. se encontraban publicados los siguientes proyectos:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- 7223, Operación y Control del Sistema de Transporte Público.
- 7225, Fortalecimiento Institucional.
- 7251, Gestión de Infraestructura del Transporte Público.
- 0071, Comunicación y Capacitación del SITP.
- 0078, Gestión del Sistema de Transporte Público Férreo.
- 0086, Gestión de la Seguridad en Sistema de Transporte Público.
- 0087, Cultura Ciudadana en el Sistema de Transporte Público.
- 0088, Estabilización Tarifaria en Sistema de Transporte Público.
- Igualmente se observó la publicación al seguimiento de los proyectos de inversión con corte a 31 de diciembre de 2016

### ▪ **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:**

Mediante correo de la Intranet de fecha 26 de enero de 2017, la Oficina Asesora de Planeación puso en conocimiento de los Servidores Públicos el documento “Proyecto Plan Anticorrupción y

Atención al Ciudadano 2017” y dio plazo para remitir sugerencias y observaciones “antes del 30 de enero de 2017 (...)”.



**PROYECTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) - 2017**

La OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN pone en conocimiento de los Servidores Públicos de la Entidad el Documento "Proyecto Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017"

**Nota:** Las observaciones y sugerencias que tengan al documento favor remitirlas antes del 30 de enero del 2017 al correo [diana.castro@transmilenio.gov.co](mailto:diana.castro@transmilenio.gov.co)

**Clic aquí** 

Fuente: Intranet de Transmilenio S.A.

El 31 de enero de 2017 la Oficina Asesora de Planeación publicó en la página web de la Entidad El proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., 2017 versión Proyecto, con sus siete (7) componentes:

- Estrategia cero corrupción
- Mapa de Riesgos de Corrupción 2017.
- Rendición de cuentas: Acciones de Información, Acciones de dialogo e incentivos
- Estrategia Anti trámites
- Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano.
- Mecanismos Para la Transparencia y acceso a la información.
- Iniciativas Adicionales

### 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos:

La Entidad cuenta con el modelo de operación por procesos, lo que permite la interrelación y estandarización de las actividades necesarias

para cumplir con la misión y objetivos fijados. A continuación se puede visualizar su presentación gráfica.



#### ▪ Actualización de Procedimientos, Políticas y Manuales

##### Avance(s):

Durante el período analizado se documentaron y/o actualizaron en el Sistema Integrado de Gestión: Cinco (5) manuales, ocho (8) procedimientos, siete (7) protocolos, un (1) instructivo y tres (3) caracterizaciones, los cuales fueron publicados y socializados a través de la Intranet de la Entidad.

Durante el periodo analizado a través de la Intranet de la Entidad se publicó información relacionada con el Sistema Integrado de Gestion tal como se observa:



Publicado el 21 de diciembre de 2016.



Publicado el 17 de enero de 2017.



▪ **Optimización de Procesos:**

**Avance(s):**

De acuerdo con lo autorizado en el Comité del Sistema Integrado de Gestión del 31 de agosto de 2016, la Oficina Asesora de Planeación elaboró el cronograma para llevar a cabo la Optimización de Procesos que inició en septiembre de 2016 y finaliza en el mes de junio de 2017. A 31 de diciembre de 2016 quedaron actualizadas las caracterizaciones de:

Supervisión y Control de la Operación, Gestión de Mercadeo, Evaluación y Gestión de la Operación y Asuntos Disciplinarios.

▪ **Comités Internos:**

**Avance(s):**

Durante el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2016 y el 28 de febrero de 2017, se llevaron a cabo reuniones de los siguientes Comités:

<b>TIPO DE COMITÉ</b>	<b>CANTIDAD DE SESIONES REALIZADAS</b>
Convivencia y Acoso Laboral	<b>4</b>
Copasst	<b>6</b>
Conciliación	<b>10</b>
Contratación	<b>7</b>
Gerencia	<b>5</b>
Sistema Integrado de Gestión	<b>2</b>
Inventario	<b>0</b>
Archivo	<b>0</b>
Gerencia de la Integración	<b>12</b>
Comité Comercial	<b>2</b>

▪ **Sugerencias de Mejora a los procesos y procedimientos**

Al indagar sobre esta práctica la Oficina Asesora de Planeación respondió que existe el procedimiento “P-OP-001 Control de los Documentos Oficiales del Sistema Integrado de Gestión SIG”.

▪ **Evaluación de la Satisfacción del cliente y partes interesadas**

**Avance(s):**

No se cuenta con un procedimiento para la ejecución de esta actividad, no obstante, se ha ejecutado a través del contrato No. 378 de octubre de



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



2015, suscrito con la firma CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA S.A., cuyo objeto es “Realizar la estructuración, elaboración, toma de información a través de encuestas personalizadas (no telefónicas), evaluación y cálculo de la satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los Operadores Troncales, Operadores Alimentadores y Operadores Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del Sistema, tales como, Estaciones, Venta de Tarjetas, Buses Alimentadores, Seguridad, Información al Usuario, opciones de Movilidad, entre otros, de acuerdo con las disposiciones técnicas que en la materia dicte TRANSMILENIO S.A”. bajo la responsabilidad de la Subgerencia de Comunicaciones.

En el segundo semestre de 2016 se realizó la tercera y cuarta medición de la encuesta de satisfacción.

### **1.2.3. Estructura Organizacional**

Está regida por el acuerdo No. 002 de fecha 09 de febrero de 2015

Los manuales de funciones vigentes son: Empleados Oficiales: Resolución 355 de 2016 y Empleados Públicos: Resolución No 354 de 2016.

### **1.2.4. Indicadores de Gestión**

#### **Avance(s):**

Teniendo en cuenta que los indicadores son un mecanismo que permite controlar el comportamiento de programas, proyectos y procesos de la Entidad, Transmilenio S.A., cuenta con el Cuadro de Mando Integral publicado en el Sistema Integrado de Gestión.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



El día 06 de marzo se observó que se encuentra publicado el cuadro de mando del año 2016 con tres de sus análisis de indicadores: 31 de marzo, 30 de junio y 30 de septiembre de 2016. El análisis correspondiente al corte de 31 de diciembre de 2016 no se evidencio en la intranet de la Entidad pero si en el formato N° CB-0404: Indicadores de Gestión que se entrega a la Contraloría de Bogotá.

En lo referente al seguimiento, revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores esta se realiza a través de los responsables de cada proceso.

### **Dificultad(es):**

A fecha 6 de marzo de 2017, no se encontró publicado el cuadro de mando integral correspondiente al año 2017, (por encontrarse en construcción), situación que no permite el registro de resultados de los indicadores con periodicidad mensual para la vigencia 2017. Lo anterior teniendo en cuenta igualmente lo dispuesto en el numeral 12 “Reporte de los indicadores de gestión” del procedimiento “P-OP-023 Indicadores de Gestión”.

### **1.3. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

#### **Avance(s):**

- La Política de Administración del riesgo para Transmilenio S.A., se encuentra plasmada en el manual “M-OP-002 Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A.”, el cual establece las estrategias y tiempos para dar cumplimiento a la Política de Riesgos a corto, mediano y largo plazo.
- A 31 de diciembre de 2016 los trece (13) procesos de la Entidad tienen estructurado un mapa de riesgos, el cual se encuentra publicado en la intranet institucional.

- A 31 de diciembre de 2016, la Oficina de Control Interno evidenció la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción de TRANSMILENIO S.A. el cual fue modificado y publicado en el mes de octubre de 2016.
- El mapa de riesgos de corrupción (si bien es cierto, no está inmerso dentro del mapa de riesgos institucional) se pudo visualizar en el mismo archivo pero en la hoja siguiente, debidamente modificado y actualizado.
- Con el fin de “Concientizar a los servidores públicos de la importancia de mantener actualizado los riesgos de los procesos, programas y/o proyectos institucionales” la Oficina Asesora de Planeación trimestralmente hace seguimiento a los instrumentos del SIG que incluye, riesgos, normograma, matriz de acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora, indicadores, frente a los planes de acción el seguimiento se realiza cada cuatro meses dicha actividad genera en el servidor público la necesidad de mantener actualizada la información.
- Igualmente la Oficina Asesora de Planeación el 28 de febrero público a través de la intranet información sobre la Gestion del Riesgo en la Entidad.



#### **Dificultad(es):**

En el manual “M-OP-002 Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO” vigente se definen estrategias para el cumplimiento de la política a mediano y largo



plazo, no obstante no se evidenció revisión en el último año, de la política y/o lineamientos para la administración de riesgos.

## 2. MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Dentro del proceso de mejoramiento continuo en la Entidad, este módulo considera aquellos aspectos que permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de la Entidad Pública; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los Planes, Programas y Proyectos, los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Organización Pública.

### 2.1. COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

#### 2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión

##### Avance(s):

Este monitoreo se realiza a través del cuadro de mando integral, acorde con la periodicidad que se haya fijado para cada indicador. A la fecha de realización de este informe, se observó la publicación de la medición de los indicadores de gestión a 30 de diciembre de 2016 en el formato N° CB-0404: Indicadores de Gestión que se entrega a la Contraloría de Bogotá.

De igual forma, la Oficina de Control Interno en sus auditorías verifica el establecimiento y medición del cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión que cada proceso/subproceso ha fijado, retroalimentando a los responsables de los mismos, con lo cual se busca el mejoramiento continuo de los procesos.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



La Oficina Asesora de Planeación consolida y emite de forma periódica los informes de seguimiento al Plan de Acción Institucional, a través del cual se presentan los avances de los diferentes compromisos asignados a cada una de las dependencias de la Entidad y establecidos en el Plan de Acción cuyo informe a 28 de febrero de 2017 es un anexo a este informe.

### **Dificultad(es):**

A fecha 6 de marzo de 2017, no se encontró publicado el cuadro de mando integral correspondiente al año 2017, (por encontrarse en construcción), situación que no permite el registro de resultados de los indicadores con periodicidad mensual para la vigencia 2017. Lo anterior teniendo en cuenta igualmente lo dispuesto en el numeral 12 “Reporte de los indicadores de gestión” del procedimiento “P-OP-023 Indicadores de Gestión”.

### **2.1.2. Mecanismos de Autocontrol:**

#### **Avance(s):**

Al interior de las diferentes áreas de la Entidad se vienen realizando reuniones como mecanismos de autocontrol con la participación de los Directores, Subgerentes y/o Jefes junto con los profesionales encargados de cada actividad, con el fin de realizar seguimiento a las tareas y compromisos o brindar capacitación en temas que requieran alguna mejora. Las dependencias que ejecutaron estas actividades durante el período comprendido entre noviembre de 2016 y febrero de 2017 fueron: Oficina Asesora de Planeación, Subgerencia Jurídica, (actas y cuadros de control y seguimiento), Subgerencia Desarrollo de Negocios, Dirección Técnica de Buses, Dirección Técnica de Modos





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Alternativos, Dirección Técnica de Seguridad, Dirección Técnica de BRT, Dirección Administrativa.

La Subgerencia Técnica como medida de autocontrol ejecuta el seguimiento a los proyectos estratégicos donde se registra el avance y el responsable de cada uno.

### 2.2. COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

#### 2.2.1. Valoración del Riesgo, Evaluación y Seguimiento, Acompañamiento y Asesoría, Fomento de la Cultura del Control.

##### Avance(s):

A 31 de diciembre de 2016, el Plan Anual de Actividades de la Oficina de Control Interno fue ejecutado en un 100% tal como se muestra a continuación:

Tipo Actividad	Planeado	Ejecutado	% Avance
Auditorías a Procesos	7	7	100%
Auditorías Especiales	2	21	100%
Seguimiento Trabajos Aseguramiento	1	1	100%
Arqueos Caja Menor	6	6	100%
<b>Total Trabajos de Aseguramiento:</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
<b>Trabajos Cumplimiento Normativo:</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Se identificaron los siete (7) procesos que fueron objeto de auditoría interna de gestión durante la vigencia 2016 y que hacen parte de la cadena de valor de TRANSMILENIO S.A., como se relaciona a continuación:

- Desarrollo Estratégico (Subproceso Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo.
- Gestión Grupos de Interés.
- Supervisión y Control de la Operación del SITP.
- Evaluación y Gestión del Modelo de Operación del SITP.
- Gestión Financiera.
- Gestión Jurídica y Contractual.
- Gestión de Asuntos Disciplinarios.

Adicionalmente, se ejecutó en el 2016 dos (2) auditorías internas de carácter especial:

- Cesión Contrato 395-14.
- Convenio Interadministrativo N° 020 de 2001 suscrito entre el IDU y TRANSMILENIO S.A.

Para la vigencia 2016 no fueron planeadas auditorías internas a los siguientes procesos, debido a que no fueron priorizadas en el Universo de Auditoría y/o por insuficiencia de recursos:

- Desarrollo Estratégico: Gestión Corporativa y Gestión Ambiental.
- Gestión TIC's.
- Gestión de Mercadeo.
- Planeación del SITP.
- Gestión del Talento Humano.
- Gestión de Servicios Logísticos.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Los informes resultantes de trabajos ejecutados por la Oficina de Control Interno se encuentran disponibles para consulta pública en la página web de la [Entidad](#), tal como lo establece la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública).

Para la vigencia 2017, el 19 de enero de 2017 se llevó al Comité SIG la propuesta del Plan Anual de Actividades de la Oficina de Control Interno, la cual fue aprobada en la fecha antes descrita así:

a) Plan Anual – ACTIVIDADES CUMPLIMIENTO: Los trabajos de cumplimiento a realizar por la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2017 son:

- Una (1) Evaluación Institucional por Dependencias.
- Dos (2) Informes de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS.
- Dos (2) Seguimientos al Plan Mejoramiento Contraloría de Bogotá.
- Un (1) Informe Ejecutivo Anual de Control Interno.
- Un (1) Informe de Control Interno Contable.
- Tres (3) Informes Alcaldía Mayor - Causas que Impactan los Resultados.
- Dos (2) Informes Alcaldía Mayor - Implementación del SIG y Relación Informes.
- Cuatro (4) Seguimiento al Plan de Mejoramiento Archivístico.
- Un (1) Informe de Derechos de Autor y Uso de Software.
- Tres (3) Informes Pormenorizados de Control Interno y Seguimiento Plan de Acción.
- Cuatro (4) Seguimiento Estrategias Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Dos (2) Informes Alcaldía Mayor - Mapa de Riesgos.



**OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



- Un (1) Informe de Seguimiento a las Funciones del Comité de Conciliación.
- Dos (2) Revisión y Evaluación Semestral de la Matriz de Cumplimiento Legal.

TOTAL TRABAJOS DE CUMPLIMIENTO: Veintinueve (29).

**b) Plan Anual – ACTIVIDADES ASEGURAMIENTO:**

Los trabajos de aseguramiento a realizar por la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2017 son:

- Una (1) Auditoría Interna – Gestión del Talento Humano.
- Una (1) Auditoría Interna – Desarrollo Estratégico (Gestión Corporativa y Gestión Ambiental).
- Una (1) Auditoría Interna – Gestión de Mercadeo.
- Una (1) Auditoría Interna – Planeación del SITP.
- Una (1) Auditoría Interna – Gestión Jurídica y Contractual.
- Una (1) Auditoría Interna – Gestión de TIC's (Recursos Externos).
- Una (1) Auditoría Especial – Sistema de Administración del Riesgo.
- Una (1) Auditoría Interna – Grupos de Interés.
- Una (1) Auditoría Interna – Gestión de Servicios Logísticos.
- Una (1) Auditoría Interna – Supervisión y Control de la Operación del SITP.
- Seis (6) arqueos periódicos de Caja Menor.

TOTAL TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO: Dieciséis (16).

**EXCLUSIONES:**

Los trabajos de aseguramiento no incluidos en el Plan Anual de Actividades 2017 de acuerdo con el Universo de Auditoría, son:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Debido a carencia de recursos:

- Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
- Gestión Financiera.

No priorizados para 2017:

- Evaluación y Gestión del Modelo de Operación del SITP.
- Gestión de Asuntos Disciplinarios.

### 2.2.2. Relación con Entes Externos:

Durante el período objeto de reporte, la Oficina de Control Interno coordinó la atención de los requerimientos y la atención de las visitas practicadas por los Entes Externos de Control y Vigilancia, tal como se muestra a continuación:

Ente de Control	Nov. 2016	Dic 2016	Enero 2017	Feb. 2017	Total
Personería de Bogotá D.C.	38	46	34	52	170
Contraloría de Bogotá D.C.	29	11	9	24	73
Procuraduría General de la Nación	3	4	10	5	22
Veeduría Distrital	9	7	8	15	39
Superintendencia de Puertos y Transporte	-	3	7	1	11
Defensoría del Pueblo	-	4	1	3	8
Secretaría Distrital de Movilidad	1	6	-	1	8
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	-	1	5	1	7
Veeduría Ciudadana	-	1	1	-	2
Secretaría Distrital de Hacienda	-	1	-	1	2
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1	1	-	-	2
Superintendencia de Industria y Comercio	-	-	1	-	1
Superintendencia de Sociedades		1			1

Ente de Control	Nov. 2016	Dic 2016	Enero 2017	Feb. 2017	Total
Superintendencia Financiera		1			1
Contraloría Municipal de Soacha				1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>81</b>	<b>87</b>	<b>76</b>	<b>104</b>	<b>348</b>

La Oficina de Control Interno realizó acompañamiento al 100% de las visitas recibidas durante el período analizado practicadas por los diferentes Entes Externos de Control y/o Vigilancia, lo cual se evidencia en las actas firmadas por los participantes en las mismas:

Visitas Ente de Control	Nov. 2016	Dic 2016	Enero 2017	Feb. 2017	Total
Contraloría de Bogotá D.C.	-	2	1	1	4
Personería de Bogotá D.C.	1	-	1	4	6
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

### 2.2.3. Documentación del Proceso de Auditoría Interna

#### **Avance(s):**

En el mes de noviembre de 2016 fueron actualizados los procedimientos de la Oficina de Control Interno así:

Tipo De Documento	Cantidad
Procedimientos	5
Protocolos	3
Caracterizaciones	1
Formatos	7

#### **Dificultad(es):**

La Oficina de Control Interno no cuenta con herramientas de Información o software especializado de auditoría, que permita la automatización de las actividades que ejecuta esta dependencia.

## 2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

### Avance(s):

Durante el período evaluado, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la ejecución de las actividades establecidas en los Planes de Mejoramiento derivados de las auditorías realizadas por la Contraloría de Bogotá D.C. cuyo resultado fue reportado mediante informe OCI-2017-06 emitido el 14 de febrero de 2017 el cual se encuentra publicado en la Página Web de la Entidad.

A continuación, se presentan los resultados consolidados derivados de dicho seguimiento:

#### ▪ Plan de Mejoramiento concertado con la Contraloría de Bogotá D.C.

Vigencia	Con Plan de Mejoramiento			Sin Plan de Mejoramiento		Total Hallazgos Vigentes
	100%	Parcial	0%	Con Acción Posterior	Sin Acción Posterior	
<b>2010</b>	1	0	0	0	0	1
<b>2012</b>	2	0	0	0	0	2
<b>2013</b>	13	1	0	13	9	36
<b>2014</b>	31	1	7	4	5	48
<b>2015</b>	31	2	1	5	16	55
<b>2016</b>	19	7	38	0	4	68
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>11</b>	<b>46</b>	<b>22</b>	<b>34</b>	<b>210</b>

Fuente: Informe OCI-2017-06 del 14 de febrero de 2017





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



No obstante el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A., el cierre definitivo de los hallazgos contenidos en el Plan de Mejoramiento derivado de las auditorías realizadas por la Contraloría de Bogotá D.C., deberá ser revisado y avalado por el Ente de Control Fiscal.

### **Dificultad(es):**

- Del total de 210 hallazgos a los cuales se realizó seguimiento, se identificaron 27 que superan tres (3) vigencias contadas a partir de la fecha de vencimiento de las acciones formuladas de los cuales fueron cerrados 11 conforme lo establecido en el Parágrafo 2° del Artículo 9° de la Resolución 069 de 2015. En relación a los restantes 16 hallazgos, la Oficina de Control Interno considera que deben seguir siendo objeto de seguimiento debido a que pese a que han transcurrido más de tres (3) años desde la formulación de la acción, ésta oficina no puede garantizar que dicha acción ha eliminado la causa que dio origen al hallazgo.
- El no contar con un aplicativo automatizado que permita llevar la trazabilidad de cada hallazgo dificulta el seguimiento y su control, debido a que su presentación y reporte se realizan en archivos de Excel que son extensos y poco amigables.

### **3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Este eje es transversal a los módulos de control del modelo, dado que en la práctica las Organizaciones y Entidades lo utilizan durante toda la ejecución del ciclo PHVA, de tal manera que complementa y hace parte esencial de la implementación y fortalecimiento de los módulos en su integridad.

### **3.1. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA.**

#### **Avance(s):**

Durante el período analizado, TRANSMILENIO S.A. divulgó a la ciudadanía en su página Web información sobre los medios de atención con los que cuenta para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción a través de la campaña “Más información igual mejor atención”.

#### **3.1.1. Acciones Free Press:**

Durante el periodo de análisis, noviembre de 2016 a 28 de febrero de 2017 se observaron los siguientes datos relacionados con la divulgación de la información: 12 comunicados de prensa y 8551 emisiones (correspondientes a 1398 en televisión, 607 en radio, 1572 en prensa escrita y 4974 mediciones en Internet).

#### **Canales de Atención a Usuarios:**

##### **Telefónico - Líneas de atención a la ciudadanía:**

- a) Línea Distrital 195 la cual funciona desde cualquier teléfono fijo y algunos operadores de telefonía celular, estas peticiones son registradas a través de la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y son resueltas por este mismo medio. Horario de atención: De domingo a domingo, las 24 horas del día.
- b) Líneas 018000 115510 o 4823304 a la cual se puede acceder desde cualquier teléfono fijo y cuyos requerimientos son registrados a través del aplicativo dispuesto por el concesionario de recaudo. Funciona todos los días durante las 24 horas del día.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- c) Línea 2203000 opciones 1 y 2. Funciona todos los días durante las 24 horas del día. La opción 3 es para comunicarse con la Defensoría del Usuario.

Las peticiones registradas a través de las plataformas y/o aplicativos generan un radicado con el fin de hacer seguimiento a las mismas.

### **Presencial:**

- a) Puntos de personalización y atención al usuario: TRANSMILENIO S.A. cuenta con cuarenta (40) puntos de personalización ubicados en Alcaldías Locales, centros comerciales, CADES y SUPERCADES los cuales son actualizados de manera permanente en la página del Concesionario de Recaudo. Las personas encargadas de su atención realizan el registro de las PQRS manifestadas por los ciudadanos a través del aplicativo dispuesto por el Concesionario de Recaudo, una vez registrado se genera un número de radicado para el seguimiento y trámite de la petición.
- b) Sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.: El personal perteneciente al proceso de Servicio al Ciudadano, encargado de brindar atención a los ciudadanos que deseen exponer sus PQRS se basan en la “Guía Para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente” emitida por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAF), la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, quienes se encuentran en proceso de capacitación con el propósito de garantizar equidad a todos los usuarios. Este servicio se encuentra disponible de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- c) Radicación de oficios en el área de correspondencia: Donde el usuario puede radicar sus PQRS las cuales serán analizadas, direccionadas y gestionadas para dar una respuesta oportuna a los ciudadanos dentro del término establecido por ley.

### **Virtual:**

TRANSMILENIO S.A. cuenta con dos páginas web que permiten a los ciudadanos tener acceso constante a la información allí registrada y que sea de su interés:

- a) [TRANSMILENIO S.A.](http://www.transmilenio.gov.co) (<http://www.transmilenio.gov.co>) donde se direcciona la petición al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el usuario puede registrar su requerimiento a través de esta plataforma.
- b) [TULLAVE](http://www.tullaveplus.gov.co) (<http://www.tullaveplus.gov.co>) donde se direcciona la petición al aplicativo dispuesto por el concesionario SIRCI.

De igual forma, para la Gestión de las PQRS existe el formato electrónico para su diligenciamiento a través de la plataforma del **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS** que es una herramienta virtual a través de la cual los ciudadanos pueden interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que afecten sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan una respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

### ▪ **Estrategia Web:**

Durante el período objeto de análisis, y con la unificación de las redes sociales de TRANSMILENIO S.A. y del SITP, se registran los siguientes datos:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Canal / Red Social	Indicadores de Tráfico
Facebook	1.526 Usuarios
Twitter	177.000 Seguidores
YouTube	51.742 Reproducciones

Fuente: Subgerencia de Comunicaciones

### **Páginas Web:**

En el periodo analizado se observó las siguientes visitas a las páginas web de la Entidad:

<http://www.transmilenio.gov.co>: 2.525.899 visitas

<http://www.tullaveplus.gov.co>: 348.843 visitas

### **3.2. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA.**

#### **Avance(s):**

Diariamente a través de la Intranet Institucional se publica información de la Entidad como: información de campañas, concursos, programas, planes institucionales, principales novedades en la Entidad y del SITP, las cuales deben ser de conocimiento de los funcionarios y colaboradores de la Entidad.

Durante el período analizado, se han publicado (entre otras) las siguientes campañas:

BICI PICNIC



Únete al reto por Bogotá



### Cabalgata de solteros y solteras



### Factores psicosociales 2016





## Hábitos en Transmilenio



## Suspensión servicio urbano



El 24 de enero de 2017 se publicó el primer boletín de noticias Transmitiendo 2017



Fuente: Intranet de la Entidad



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Adicionalmente, el 24 de febrero de 2017 se publicó el Boletín de Noticias N° 2 de 2017 y se han realizado otras publicaciones, tales como:

- Información sobre asesores de EPS's, entidades financieras y caja de compensación.
- Información de las cooperativas Corposistema y Coopebis.
- Actividades del día sin carro.
- Cumpleaños de Transmilenio.
- “En Trasmi nos importa el planeta”
- Código de Ética
- Nuevo Código de Policía
- Inauguración de las zonas de valores empresariales
- En Bogotá se puede ser, Tips de atención a LGBTI
- Condolencias.
- Uso del Sistema.
- Informe Evacuación Sede TMSA
- Tutorial para Jefes de dependencia
- Hábitos amigables
- Recorrido Quinta de Bolívar
- Modificaciones al Manual de Procedimiento de la Entidad, etc

### **Actualización de documentos:**

Durante el periodo analizado en el Proceso Gestión Grupos de Interés fueron actualizados los documentos que se describen a continuación, relacionados con Servicio al Ciudadano y comunicación Externa: Un (1) Procedimiento, Un (1) Manual, Un (1) Protocolo y dos (2) Formatos.

## **3.3. GESTIÓN SOCIAL**

### **Avance(s):**

#### **3.3.1. Rendición de cuentas**

El Componente de Gestión Social acompaña todos los procesos de Rendición de cuentas del Sector Movilidad liderados por la Secretaría Distrital de Movilidad. Adicional, se participa en cabildos abiertos y audiencias convocadas por otras instancias. De esta manera, en el periodo comprendido entre el 01 de noviembre de 2016 y el 28 de febrero de 2017, se participó en 168 Audiencias Públicas así:

- Antonio Nariño: 16/11/2016
- Usme: 25/11/2016
- Tunjuelito: 29/11/2016
- Fontibón: 30/11/2016
- Ciudad Bolívar: 16/11/2016
- Bosa: 30/11/2016
- Los Mártires 01/12/2016
- Santa Fe: 06/12/2016
- Barrios Unidos: 06/12/2016 (sin evidencia)
- Puente Aranda 06/12/2017
- Kennedy: 23/11/2016 y 6/12/2016

- Chapinero: 7/12/2016
- Usaquén: 9/12/2016
- San Cristóbal: 14/12/2016
- Suba: 15/12/2016
- La Candelaria: 15/12/2016

### **3.3.2. Otras actividades de Gestión Social**

En la siguiente tabla se relacionan otras actividades realizadas por el grupo de Gestión Social de la Entidad durante el período analizado:

<b>TIPO DE ACTIVIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Apoyo a grupos de interés	53
Atención a Bloqueos, Marchas y/o Contingencias	6
SAT	25
Audiencias publicas	16
Comité interno	12
Divulgación SITP	95
Mesa de trabajo	9
Socializaciones	149
Reunión	378
Recorridos	64
Otros	47
<b>TOTAL</b>	<b>854</b>

Fuente: Subgerencia de Comunicaciones

### **3.4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:**

#### **Avance(s):**

- El manejo de la correspondencia, se realiza a través del aplicativo “CORDIS” a través del cual se radica tanto las comunicaciones recibidas como emitidas, acorde con lo establecido en el Manual de Gestión

Documental M-DA-001, el cual fue modificado en el mes de octubre de 2016.

A continuación se detalla la correspondencia recibida y enviada en el periodo analizado:

<b>Tipo de Correspondencia</b>	<b>Nov. – Dic. 2016</b>	<b>Ene.- Feb 2017</b>	<b>Total</b>
Externa Recibida	6.977	6.274	13.251
Interna Enviada	2.110	1.894	4.004
Externa Enviada	3.607	3.097	6.704

Fuente: Dirección Administrativa – Gestion Documental

- Para el manejo sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos, la Entidad cuenta con el aplicativo SEUS mediante el cual se administra y controla el inventario de bienes, nómina de empleados, contabilidad, presupuesto, entre otros.
- Para la evaluación de desempeño de los funcionarios se cuenta con la plataforma “Gestión para el Desarrollo – Sistema de Valoración de Desempeño”, mediante la cual se registran los objetivos concertados con cada servidor y su evaluación posterior.

### 3.5. COMPORTAMIENTO PQRS:

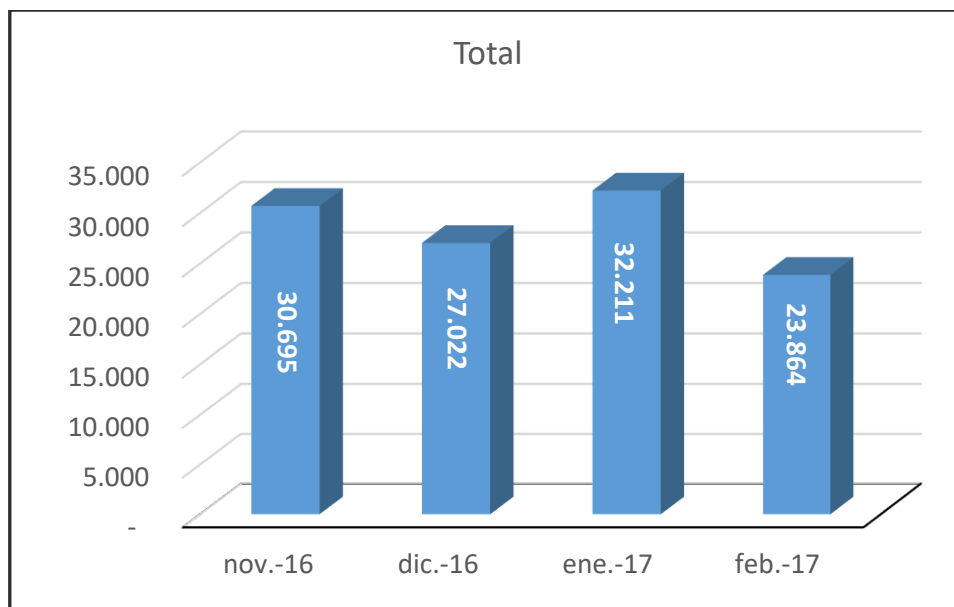
#### Avance(s):

Durante el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2016 y el 28 de febrero de 2017 el comportamiento de las PQRS fue el siguiente según lo



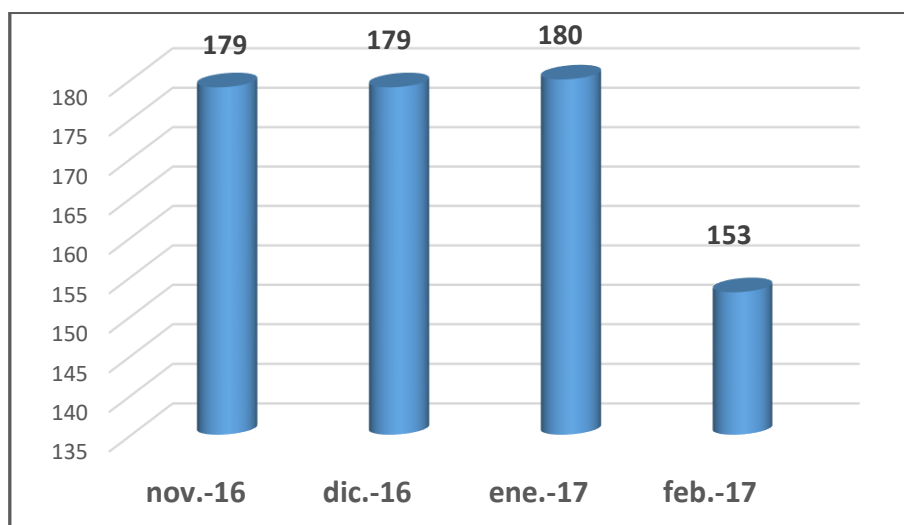
reportado por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario Transmilenio S.A:

▪ **Balance PQRS: noviembre 2016 – febrero 2017**



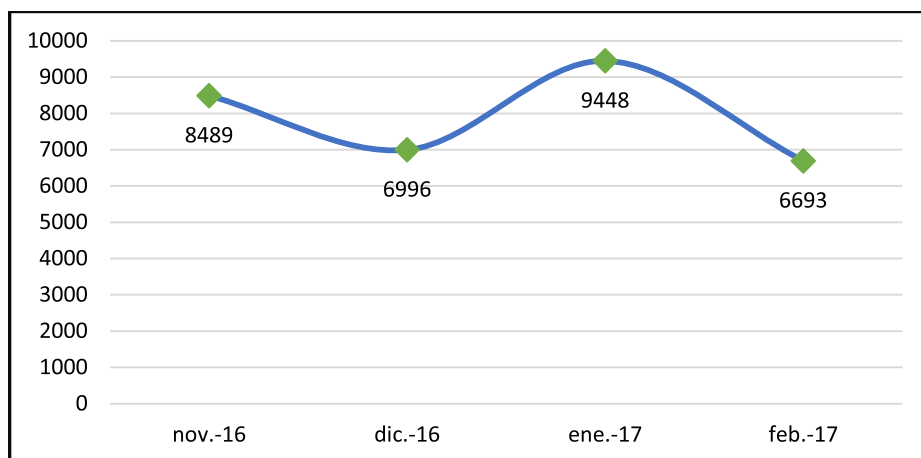
Fuente: Subgerencia de Comunicaciones

▪ **Balance PQRS físicos noviembre 16 – febrero 17**



Fuente: Subgerencia de Comunicaciones

▪ **Solicitudes de información noviembre 16 – febrero 17**



Fuente: Subgerencia de Comunicaciones

### 3.6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

**Avance(s):**

Mediante memorando radicado 2016IE11224 de fecha 27 de diciembre de 2016 la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario remitió a la Oficina de Control Interno un CD que contiene los resultados de la medición de la encuesta de satisfacción del componente troncal y zonal, producto del contrato N° 378 de 2015 suscrito con el Centro Nacional de Consultoría S.A.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos en cuanto a satisfacción de usuarios Transmilenio, según el informe ejecutivo de la medición realizada en octubre de 2016.

#### **COMPONENTE ZONAL**

**Oportunidad, claridad y Suficiencia de la información recibida:**

- ¿Siente que los medios utilizados por el sistema Transmilenio para comunicar novedades son lo suficientemente efectivos?





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



La respuesta fue SI con un 32%.

- ¿Siente usted que recibe información oportuna acerca de los cambios de rutas del sistema de transporte?

La respuesta fue SI con un 21%.

- ¿Recibe usted información lo suficientemente clara, acerca de los cambios de rutas del sistema de transporte?

La respuesta fue SI con un 21%.

### **Medios de Contacto con los Usuarios:**

- ¿Usualmente a través de qué medios, se entera de la información de cambios en el Sistema?

La respuesta fue:

- Forma personalizada: 39%,
- Redes sociales: 31%
- Material impreso: 22%.

- ¿Cómo le gustaría recibir información del sistema?

La respuesta fue:

- Mensajes de texto: 33%
- En el bus: 32%
- Correo electrónico: 28%
- Material Impreso: 22%.



- Personalizado: 15%

#### **Información deseada:**

- A la pregunta. ¿Sobre qué aspectos usted le gustaría tener mayor información?

El 79% respondió que sobre las rutas y el 32% afirmó que sobre tarjetas y recargas.

- ¿Cuándo usted está en el paradero y requiera información adicional para su viaje como le gustaría obtenerla?

El 36% respondió sobre mapas, el 35% sobre tableros digitales y el 28% personalmente.

#### **Defensor del Usuario:**

- ¿Usted conoce la figura de Defensor al Usuario?

La respuesta fue SI con un 5%

#### **COMPONENTE TRONCAL**

Oportunidad y Suficiencia de la Información recibida

- ¿Siente usted que recibe información oportuna acerca de los cambios de rutas del sistema de transporte?

La respuesta SI con un 44%

- ¿Recibe usted información lo suficientemente clara, acerca de los cambios de rutas del sistema de transporte?

La respuesta SI con un 41%.

### **Información del Sistema:**

- ¿Cómo le gustaría recibir información del sistema?

La respuesta fue:

- Estaciones y portales 47%
- Parlantes en estaciones 43%
- Mensajes de texto: 32%
- Correo electrónico 25%
- APP / Aplicación y Televisión 1% (cada una)

### **¿Sobre qué aspectos usted le gustaría tener mayor información?**

La respuesta fue:

- Rutas: 64%
  - Novedades que afecten las rutas y servicios: 55%
  - Tarjetas y recargas: 19%
  - Uso adecuado del Sistema: 14%
- Cuando requiere información del sistema de transporte en las estaciones y portales, ¿Cómo le gustaría obtenerla?

La respuesta fue:

- Tableros digitales en estaciones: 58%
- Parlantes en estaciones: 38%



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Mapas: 32%
- Material Impreso 19%
- Funcionarios de Transmilenio 1%

### **Defensor del Usuario:**

- ☐ ¿Usted conoce la figura de Defensor al Usuario?

La respuesta fue SI con un 7%.

### **Dificultad(es):**

No se encontró evidencia de seguimiento al Protocolo T-SC-003 Plan de Comunicaciones (reportado en el informe OCI-2017-007).

## **4. ESTADO GENERAL DEL CONTROL INTERNO EN TRANSMILENIO S.A.**

El estado del Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. es SATISFACTORIO con oportunidades de mejoramiento.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Nacional 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno - MECI” TRANSMILENIO S.A. se encuentra adelantando diferentes actividades tendientes a la implementación y el fortalecimiento del modelo.

## **5. RECOMENDACIONES GENERALES**

Teniendo como referencia las funciones señaladas en el artículo 9 de la Ley 87 de 1993, propiamente ajustadas y complementadas a la estipulación de los tópicos que conforman el rol de las Oficinas de Control Interno conforme a lo determinado por el artículo 3 del Decreto 1537 de 2001, se erige como actividad preponderante de estas el acompañamiento y asesoramiento a la dirección en la continuidad del proceso



administrativo, conservándose en todo caso la independencia y objetividad permanente para la ejecución de dicho tópico. Por lo antes expuesto, la Oficina de Control Interno a través de una orientación técnica encaminada a evitar desviaciones de los procesos y propender por su mejora, y con el objetivo de generar valor organizacional en la toma de decisiones mediante la evaluación de posibles alternativas de solución, se permite realizar las siguientes recomendaciones:

**En lo referente al Módulo de Control de Planeación y Gestión:**

- Gestionar los cambios en la plataforma estratégica, incluyendo el ajuste en el objeto social, teniendo en cuenta entre otros los roles asignados a la Entidad en el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor Para Todos 2016 – 2020” y la creación de la empresa METRO DE BOGOTÁ S.A., que tiene por objeto según lo dispuesto en el artículo 2 del Acuerdo No.642 de 2016 “(...) realizar la planeación, estructuración, construcción, operación, explotación y mantenimiento de las líneas de metro que hacen parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, así como la adquisición, operación, explotación, mantenimiento, y administración del material rodante”.
- Publicar el cuadro para efectuar el reporte de los indicadores de la vigencia 2017, atendiendo lo dispuesto en el capítulo 12 del procedimiento “P-OP-023 Indicadores de Gestión”. De igual manera, analizar los posibles cambios en el procedimiento “P-OP-023 Indicadores de Gestión”, incluyendo en caso de requerirlo, periodos fijos de revisión de los indicadores en los cuales no aplicaría el reporte de los mismos.
- Analizar posibles ajustes en la política y mecanismos de control de riesgos, derivados de los cambios en el entorno estratégico y organizacional.
- Realizar las acciones tendientes al ajuste y corrección de la Resolución No. 050 de fecha 22 de febrero de 2017.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Adelantar las acciones para ejecutar los procesos de inducción y reintroducción de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.
- Finalizar el proceso de valoración de competencias y desempeño del año 2016.
- Adelantar el proceso de definición y acuerdo de desempeño por objetivos para el año 2017, según lo establecido en versión vigente del M-DA-006 Manual de la Gestión para el Desarrollo.
- Gestionar la composición formal para el funcionamiento del Comité de Ética establecido en la Resolución 873 de 2014, Capítulo I, numeral 3. “cumplimiento del código de Ética y Gestores de Ética”, “por medio de la cual se adopta el código de Ética y Buen Gobierno de TRANSMILENIO S.A.”
- Llevar a cabo la actualización formal del Código de Ética de la Entidad, acorde con los cambios en el Plan Estratégico de la Entidad.
- Analizar la posibilidad de detallar y fortalecer los mecanismos existentes, que le permitan a los servidores públicos realizar sugerencias de mejora a los procesos y procedimientos.

### **En lo referente al Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento**

- Asignar los recursos presupuestales necesarios para la adquisición o desarrollo de las herramientas tecnológicas requeridas para automatizar el proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión.



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



**En lo referente al Módulo de Información y Comunicación**

- Revisar y actualizar el Protocolo T-SC-003 Plan de Comunicaciones vigente y a partir de dicho documento realizar seguimiento periódico a su cumplimiento.

Bogotá D.C., 09 de marzo de 2017.

**OSCAR IVÁN CHIQUILLO MARTÍNEZ**

Jefe Oficina de Control Interno (E)

**Anexo N° 1** – Un (1) CD (Informe de Seguimiento al Plan de Acción Institucional, con corte a 28 de Febrero de 2017, Coordinado por la Oficina Asesora de Planeación).

**Elaboró:** Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario.