



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



N° INFORME: OCI-2017-021

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

EQUIPO AUDITOR: Oscar Pulgarin - Profesional Universitario
Katherine Prada - 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. Aportar a la mejora permanente y el estado general del Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S.A., emitiendo recomendaciones, sobre los aspectos a mejorar.

ALCANCE: Este informe Pormenorizado se fundamenta en el artículo 9 de la ley 1474 de 2011, el cual contempló el seguimiento a la gestión institucional durante el periodo comprendido entre el 1 de marzo y el 30 de junio de 2017.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 y de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 943 de 2014 emitido por el Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP), 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 esta 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, al igual que los avances y

dificultades presentadas en cada uno de los módulos del Sistema de Control Interno y en el eje transversal del mismo.

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 y los aspectos a mejorar.

Adicionalmente en el Anexo N° 1, se presenta el Informe de Seguimiento al Plan de Acción Institucional 2017 con corte a 30 de junio de 2017, consolidado por la Oficina Asesora de Planeación.

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

En este módulo se encuentran agrupados parámetros de control que orientan a TRANSMILENIO S. A. al cumplimiento de su misión, visión, objetivos institucionales, funciones y deberes, mediante el fortalecimiento de la cultura de control y prevención.





1.1. COMPONENTE DE TALENTO HUMANO

1.1.1. Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos

De acuerdo con lo informado por la Dirección Administrativa, en lo referido al desarrollo de Gestión Ética de la Entidad, para el segundo semestre de 2017 se pretende desarrollar actividades encaminadas a fortalecer y actualizar los valores y compromisos éticos de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A. Dichas actividades pretenden reforzar el sentido de pertenencia, de compromiso y de respeto, estimulándolos a ser embajadores de la Entidad y orientando a la comunidad a elegir a sus representantes como embajadores de la marca y sus valores. Este proceso se desarrollará durante el segundo semestre de 2017 y contará con tres etapas: Etapa I: Investigación Etnográfica; Etapa II: Doblaje performático en vivo y etapa III: Mind Set Up En Vivo (preparación mental para el cambio), las cuales se realizarán en el marco del contrato 255-17 suscrito en junio de 2017 con Compensar. Adicionalmente, se espera trabajar de la mano con el DAFP en el desarrollo del Código de Ética Distrital, para alinear nuestro código al marco general compromisos y valores, con los de las entidades del distrito.

En el marco del cambio de sede que se realizó en el mes de mayo, se promovieron unas reglas mínimas de convivencia para así poder lograr una buena y armónica relación entre compañeros y lograr un mejor aprovechamiento de este nuevo espacio.

Estas son:

Reglas de convivencia en nuestra sede

Todos vamos a compartir en nuestra nueva sede muchos espacios en donde debemos poner reglas para lograr una buena y armónica convivencia.

A continuación la invitación a promover y cumplir las siguientes pautas para participar activamente del cambio:

#1 Saludemos, despedámonos, demos las gracias y pidamos el favor.



Cuatro reglas básicas que debemos emplear en cualquier situación y nos dan la oportunidad de conocernos mejor.

Evitemos la música con volumen alto.

Ser conscientes que a todos no nos gusta la misma música e incluso, algunos no podemos concentrarnos escuchándola. Invitamos a hacer uso de los audífonos a todos aquellos que necesiten trabajar con música.



#3



Respetemos y valoremos el tiempo de los demás.
Evitemos interrumpir innecesariamente las labores de otros.

#4



“Cuando Pedro habla de Juan, dice más de Pedro que de Juan...”

#5

Debemos mantener nuestro lugar de trabajo organizado.



Al finalizar la jornada laboral los escritorios deben quedar libres de documentos.

#6

Compartamos el conocimiento.

Los resultados de TransMilenio son de toda la organización, por eso es importante poner al servicio nuestras capacidades y brindar apoyo cuando las demás dependencias lo requieran.



#7

Disfrutemos los espacios de esparcimiento.



Cada vez es más común que las empresas y los empleadores dediquen unos días al año a celebrar junto a sus trabajadores. Siempre es bueno crear lazos con los compañeros de trabajo y dedicar tiempo a compartir.

#8

Tratemos a los compañeros como nos gustaría ser tratados.

Respetemos a los demás como individuos y valoremos su conocimiento y potencial como miembros y compañeros de trabajo, esto reflejará nuestra calidad como seres humanos.



#9



Por favor no comamos en los escritorios.

Existen lugares destinados para tomar los alimentos. ¡Por favor, usémoslos!

#10



Controlemos el uso del celular.

Si bien el uso del celular puede ser imprescindible por razones laborales y personales, procuremos ponerlo en modo silencioso o vibrador, para que las constantes llamadas y mensajes de texto no distraigan la atención de nuestros compañeros.

#11



Hagamos buen uso de los espacios compartidos.

De la misma forma que queremos que nuestros usuarios cuiden el Sistema, nosotros debemos cuidar nuestra nueva sede.



TransMitiendo
I n t r a n e t

Fuente: Intranet de la Entidad



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Dificultad:

Según lo informado por la Dirección Administrativa, no se pudieron llevar a cabo las actividades que se tenían previstas en cuanto al tema de Gestión Ética debido a que no se contó con los recursos necesarios y solo hasta en el mes de junio se pudo suscribir el contrato N° 255-17 con la Caja de Compensación Compensar.

1.2. Desarrollo del Talento Humano

1.2.1. Plan Institucional de Formación y Capacitación

Durante este período TRANSMILENIO S.A. dando cumplimiento al proyecto de formación y desarrollo, propició la participación de funcionarios en jornadas de capacitación en la cual se incluyeron temas relacionados:

- Diplomado en transporte por cable aéreo (12 personas)
- Taller de imagen personal (11 personas)
- Lean strategy: Oportunidades de mercado (4 Personas)
- Seminario alta redacción (1 persona)
- Taller manejo de bullying (10 personas)
- Taller alineación equipo directivo (12 personas)

1.2.2. Programa de Inducción y Reinducción

Debido a que se presentó una suspensión 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”, se ha retrasado esta actividad. De acuerdo a lo informado por la Dirección Administrativa, esta se retomará nuevamente en el mes de julio de la presente vigencia.

1.2.3. Plan de Bienestar

Para los meses de marzo a junio de 2017 y de acuerdo con el cronograma de actividades correspondiente al Programa de Bienestar e Incentivos, se realizaron 30 actividades, las cuales se describen a continuación:

- Entrega de incentivos a los trabajadores que cumplieron años.
- Continuidad del Programa de “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.
- El 10 de marzo de 2017, como recogimiento a las mujeres y hombres de la Entidad se llevó a cabo la obra de teatro “Venga que si es pa’ eso!”, se contó con la participación de 153 funcionarios.



- El 19 de marzo de 2017, 20 funcionarios participaron en la carrera Night Race 10K.



- El 25 de marzo de 2017, se realizó la caminata ecológica en el Río Panche, actividad en la que participaron 50 funcionarios.
- Se realizó una actividad como reconocimiento a las secretarias en el mes de abril de 2017.
- En el mes de abril se llevó a cabo una actividad dirigida a los niños de los trabajadores de la entidad.



- Se continuó los días miércoles y jueves al medio día las clases de “Zumba” con funcionarios inscritos en esta actividad.
- Afiliaciones al Centro Médico Deportivo Bodytech.
- Se continuó con el programa de apoyo a las actividades de recreación y deporte establecidas por convención colectiva, del cual se beneficiaron 57 funcionarios durante el periodo a informar.
- 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.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- En el mes de junio se llevaron a cabo dos actividades adicionales 1) Carrera Allianz 15K con una participación de 11 funcionarios y 2) Canotaje en Tobia en la que asistieron un total de 60 funcionarios.

1.2.4. Cargas de Trabajo

Desde la Dirección Administrativa se contrataron en este periodo tres profesionales con el ánimo de realizar las mediciones de las cargas de trabajo para los procesos de: Tesorería, Contabilidad, Presupuesto y Contratación. A la fecha estas mediciones se encuentran en proceso de revisión por parte del área Administrativa para llevar los resultados a la alta Gerencia.

1.2.5. Evaluación de Desempeño y Acuerdos

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 la evaluación de desempeño del Periodo 2016 que finalizó en su totalidad. Luego de este proceso, se verificaron los más altos puntajes, a los cuales se les dará un reconocimiento por su resultado. Adicionalmente se recibieron las inconformidades de los funcionarios frente a las evaluaciones y éstas se encuentran en revisión del Comité de Gestión para el Desarrollo.

Para dar continuidad al proceso de Gestion para el Desarrollo, se continúa con la contratación con ADN SOFTWARE, iniciando con el cargue de los Acuerdos de Gestion de cada directivo a la plataforma. Se espera que para el mes de julio se inicie con el proceso de alineación de objetivos.

Dificultad:

Mediante radicado 2017IE1695 de fecha 22 de febrero de 2017, se realizó la solicitud de los Acuerdos de Gestion a las diferentes dependencias los cuales debían ser



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



entregados a finales del mes de febrero, estos solamente se entregados a la Dirección Administrativa, mediante memorando interno 2017IE4675, a finales de mayo de 2017.

1.2.6. Evaluaciones de Clima, Cultura y Planes de Intervención

Teniendo en cuenta la normatividad vigente, la medición de clima organizacional se realiza cada 2 años, estando prevista la próxima para el mes de diciembre de 2017. Así mismo con base en los resultados de la última medición que se realizó en el año 2015 y con el objetivo de continuar aportando al mejoramiento del Clima Organizacional de la Entidad, el día 22 de junio de 2017, se realizó el taller denominado “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL, dirigido a trabajadores con personal a cargo de las áreas operativas de BRT y Buses.

Dificultad:

Baja asistencia del personal convocado al taller.

1.2.7. Teletrabajo

La Dirección Administrativa de la Entidad llevó a cabo la prueba piloto del “Programa de Teletrabajo”, la cual terminó en el mes de mayo de 2017. Actualmente se encuentra en proceso de consolidación los resultados finales de la misma.

1.3. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.3.1. Planes Programas y Proyectos

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

- Plan Estratégico: Adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 004 de 2015. No sufrió modificación alguna en el periodo evaluado, por lo tanto, continúa vigente.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Plan de Acción Institucional: Se evidenció que se encuentra publicada la versión (0) del Plan de Acción año 2017 y no presentó variación en comparación con el reporte realizado anteriormente.
- Plan Anual de Adquisiciones: Al cierre de este informe, se encontró que existen 9 versiones publicadas en la página WEB de la Entidad.
- Proyectos de Inversión: Herramienta que permite orientar los recursos disponibles hacia el cumplimiento de compromisos y responsabilidades del Plan de Desarrollo vigente en la ciudad. A la fecha de este informe, TRANSMILENIO S.A. cuenta con los siguientes proyectos, los cuales se pueden consultar en la página WEB de la Entidad.
 - 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.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En el mes de mayo de la presente vigencia, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo a Ley 1474 de 2011. Derivado de este seguimiento se generó el informe OCI-2017-016, en donde se verificó la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S. A. correspondiente a la vigencia 2017. En el se describieron las fortalezas y las observaciones correspondientes encontradas, las cuales han venido siendo analizadas por la Oficina

Asesora de Planeación junto con las demás dependencias para realizar los ajustes correspondientes.

- Modelo de Operación por Procesos

El Mapa de procesos no sufrió cambios durante el periodo evaluado. Este se puede visualizar en la página web de la Entidad tal como se muestra a continuación:



- Actualización de Procedimientos, Políticas y Manuales

La Oficina Asesora de Planeación gestionó la actualización de 2 procedimientos, 2 manuales y dos (2) protocolos, las cuales fueron socializadas a través de la Intranet de la Entidad.

- Optimización de Procesos

De acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Planeación, se adoptó mediante Resolución 307 de 2017 la actualización del proceso Desarrollo Estratégico de la Entidad.

- Comités Internos

Según lo informado por los responsables de estos, durante el período comprendido entre el 1 de marzo al 30 de junio de 2017, se llevaron a cabo las siguientes reuniones de los Comités:

TIPO DE COMITÉ	CANTIDAD DE SESIONES REALIZADAS
Convivencia y Acoso Laboral	4
Copasst	5
Conciliación	11
Contratación	7
Gerencia	4
Sistema Integrado de Gestión	1
Inventario	3
Archivo	No se realizó ningún comité durante este periodo. (Según resolución 014 de 2014 se realiza un comité durante el año.)
Gerencia de la Integración	11
Comité Comercial	2

- Sugerencias de Mejora a los procesos y procedimientos

De acuerdo con lo informado, la Oficina Asesora de Planeación continúa aplicando para este tema lo establecido en el procedimiento “P-OP-001 Control de los Documentos Oficiales del Sistema Integrado de Gestión SIG”.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



1.3.2. Estructura Organizacional

Para el periodo evaluado, la estructura organizacional se mantiene y se rige por el acuerdo No. 002 de fecha 09 de febrero de 2015. En cuanto a los manuales de funciones vigentes fueron expedidas las resoluciones 354 y 355 de 2016 para Empleados Oficiales y Empleados Públicos respectivamente.

1.3.3. Indicadores de Gestión

De acuerdo con la periodicidad establecida, se llevó a cabo la actualización y seguimiento a los indicadores de gestión para el período reportado. La información se encuentra publicada en la intranet de la entidad en el micro sitio del Sistema Integrado de Gestión.

1.3.4. Ejecución Presupuestal

Al corte junio 30 de 2017 y según información brindada por la Subgerencia Económica (presupuesto), la ejecución presupuestal para el primer semestre es la siguiente:

Dependencia	Presupuesto vigente	Total ejecución	% de ejecución
Dirección administrativa	\$ 65.002.502.765	\$ 29.029.098.539	44,66%
Dirección técnica de BRT	\$ 18.859.559.400	\$ 5.456.207.479	28,93%
Dirección técnica de buses	\$ 3.050.000.000	\$ 1.524.266.400	49,98%
Dirección técnica de modos alternativos	\$ 10.095.000.000	\$ 2.134.857.207	21,15%
Dirección TICs	\$ 13.587.261.264	\$ 5.386.484.307	39,64%
Oficina asesora de planeación	\$ 4.890.323.000	\$ 248.728.200	5,09%
Dirección de seguridad física	\$ 39.614.531.348	\$ 4.509.925.351	11,38%
Subgerencia de comunicaciones	\$ 15.237.210.607	\$ 3.567.101.197	23,41%
Subgerencia desarrollo de negocios	\$ 2.088.316.302	\$ 524.386.196	25,11%
Oficina de control interno	\$ 323.435.000	\$ 146.786.321	45,38%
Subgerencia general	\$ 7.686.000.000	\$ 455.202.544	5,92%
Subgerencia económica	\$ 692.770.428.428	\$ 301.651.635.879	43,54%
Subgerencia jurídica	\$ 6.962.022.329	\$ 4.034.817.785	57,95%
Subgerencia técnica y de servicios	\$ 41.003.564.000	\$ 29.903.800.085	72,93%
TOTAL	\$ 921.613.908.536	\$ 388.762.654.287	42,18%

Fuente: Subgerencia Económica

1.4. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- Las Políticas de Riesgos a corto, mediano y largo plazo se encuentran plasmadas en el manual “M-OP-002 Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A.”, en el cual se establecen las estrategias y tiempos para dar cumplimiento a las mismas.
- Al corte del presente informe, el mapa de Riesgo de los 13 procesos identificados en la entidad, se encuentran disponibles en el micro sitio del Sistema Integrado de Gestión
- Durante el periodo analizado, la Oficina Asesora de Planeación publicó a través de la Intranet, la información relacionada con la Gestión del Riesgo en las cuales mostraron los siguientes temas:

Objetivos: Gestión del riesgo

- Establecer acciones para evitar la materialización del riesgo o disminuir su impacto.
- Implementar controles efectivos que garanticen la mitigación del riesgo
- Realizar control y seguimiento permanente a los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales
- Desarrollar una gestión integrada de riesgos, que articule cada uno de los Subsistemas del SIG y los riesgos de Corrupción

Oficina Asesora de Planeación



¿sabes cuáles son las estrategias a corto
plazo de Gestión del Riesgo en TMSA?

Haz click aquí

Oficina Asesora de Planeación



Fuente: Intranet de la Entidad

2. MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Dentro del proceso de mejoramiento continuo en la Entidad, este módulo agrupa los parámetros que aseguran la evaluación de los resultados de la gestión y valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de TRANSMILENIO S. A., así mismo la valoración de la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles y procesos, con el propósito de utilizar el autocontrol como una herramienta complementaria con la que sea posible detectar desviaciones, concientizando a los servidores públicos de la necesidad de realizar ejercicios periódicos de autoevaluación, estableciendo tendencias y generando recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Entidad.

2.1. COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión

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 31 de mayo 2017 (de acuerdo a su periodicidad).

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. Como anexo a este informe se incluye el seguimiento al Plan de Acción de la entidad con corte 30 de junio de 2017.

Dificultad:

Continua pendiente el ajuste a la Plataforma Estratégica de la Entidad, documento que debe ser revisado por la Junta Directiva. A partir de esta aprobación se debe analizar la pertinencia y vigencia del Plan de Acción Institucional.

2.1.2. Mecanismos de Autocontrol

Se continúan realizando reuniones al interior de las diferentes áreas de TRANSMILENIO S. A., en las cuales participan los Directores, Subgerentes y/o Jefes junto con los funcionarios encargados de cada actividad. En estas se realizan seguimientos a las tareas y compromisos propios del área.

Las dependencias que reportaron estas actividades durante el período comprendido entre marzo y junio de 2017 fueron: Dirección Administrativa, Dirección Técnica y de Servicios, Dirección Técnica de BRT, Dirección Técnica de Modos Alternativos, Dirección Técnica de Seguridad, Dirección Técnica de Buses, Subgerencia Económica, Subgerencia Desarrollo de Negocios y la Oficina de Control Interno.

2.2. COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

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

De acuerdo al Plan de Anual de Actividades de la Oficina de Control Interno, el cual ha sido aprobado por el Comité del Sistema Integrado de Gestión, se han desarrollado las siguientes actividades:

Tipo de Actividad	Planeado	Ejecutado	% Avance
Auditorías a Procesos	9	4	44%
Auditorías Especiales	1	0	0%
Arqueos Caja Menor	6	3	50%
Trabajos de Aseguramiento	16	7	44%
Trabajos Cumplimiento Normativo	29	16	55%
TOTAL	45	23	51.1%

Tanto los trabajos de cumplimiento como de aseguramiento que se han realizado por parte de la Oficina de Control Interno, se encuentran publicados en la página de la Entidad, para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente y al cumplimiento del principio de transparencia.

2.2.2. Relación con Entes Externos

De acuerdo al rol de las Oficinas de Control Interno, se 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:

Requerimientos

Ente de Control	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Personería de Bogotá D. C.	38	63	68	54	223
Contraloría de Bogotá D. C.	31	20	10	10	71
Veeduría Distrital	12	5	4	4	25
Defensoría del Pueblo	5	1	4	1	11
Superintendencia de Puertos y Transporte	3	1	2	3	9
Procuraduría General de la Nación	1	-	1	3	5
Superintendencia de Industria y Comercio	2	-	-	5	7
Secretaría Distrital de Movilidad	1	1	-	1	3
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.	-	2	-	-	2
Veeduría Ciudadana	-	1	1	-	2
Contraloría General de la República	-	-	-	1	1
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	-	-	1	-	1
Superintendencia de Sociedades	-	-	1	-	1
Superintendencia Financiera	-	-	-	1	1
Contaduría General de la Nación	-		1		1
TOTAL GENERAL	93	94	93	83	363

Visitas

Ente de Control	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Contraloría de Bogotá D.C.	1	2	2	1	6
Personería de Bogotá D.C.	4	1	1	4	10
TOTAL GENERAL	5	3	3	5	16

Comparada la información con el periodo inmediatamente anterior, se presentó un incremento del 4.31% en el número de requerimientos atendidos, en lo relacionado a las visitas practicadas por los entes de control, el incremento fue del 60%.



2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

La Oficina de Control Interno adelantó mesas de trabajo con el grupo auditor del ente de control, con el fin de evaluar los planes de mejoramiento de vigencias anteriores que a la fecha aún se encontraban abiertos. Este trabajo incluyó la revisión y trazabilidad de cada hallazgo incluido en el plan de mejoramiento. El resultado final de este trabajo será incluido en el Informe de Auditoría de Regularidad que se presentará por parte del ente de control en el mes de julio.

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a TRANSMILENIO S. A. con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, permitiendo una participación activa y directa de la comunidad en el logro de los objetivos. Es un factor determinante siempre y cuando se involucre a todos los niveles y procesos de la organización. A través de este eje se espera mejorar la transparencia frente a la ciudadanía por medio de la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de las obligaciones frente a las necesidades de los usuarios de la Entidad.

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

En el marco del procedimiento de comunicación externa, el cual hace parte del “Plan de Comunicaciones” adoptado por la entidad, en el periodo de marzo a junio del año 2017, se adelantaron las siguientes acciones las cuales cumplen con los lineamientos establecidos en el procedimiento implementado para el tema:

- Comunicados de prensa: 12



- Campañas: 2 (Ruta Fácil y Anti evasión)

Ruta Fácil



Lanzamiento Campaña Anti evasión



- Plan Padrino: Se realizó la campaña denominada Plan Padrino, en la cual los funcionarios de la entidad se vincularon para interactuar con los usuarios e informar sobre los cambios de la Ruta fácil.



- Ruedas de Prensa: 3 (flota nueva calle 80, lanzamiento campaña Anti evasión e implementación Ruta Fácil).



- Acciones Free Press

En el periodo comprendido entre marzo y junio de 2017, los registros de redes sociales que maneja la entidad, fueron los siguientes:

- ✓ Página web www.sitp.gov.co: 6.638.735 visitas
- ✓ Página web www.transmilenio.gov.co: 1.129.676 visitas
- ✓ Twitter: 146.215 seguidores
- ✓ Facebook: 17.732 Usuarios
- ✓ Youtube: 1.930.447 reproducciones

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

Continúa siendo la Intranet institucional el medio donde se publica la mayor información para conocimiento de los funcionarios de la Entidad. En ellas se informan temas como: campañas, concursos, programas, planes institucionales, principales novedades en la Entidad y del SITP.

Durante este periodo se han publicado entre otros temas:

- ✓ Boletín N° 34 del 1 de marzo de 2017



- ✓ 7 de abril de 2017



- ✓ Boletín 60 del 5 de mayo de 2017



✓ Boletín 77 del 12 de junio de 2017



3.3. GESTIÓN SOCIAL

3.3.1. Rendición de cuentas

El proceso de Gestión Social de la entidad acompañó todos los procesos de Rendición de cuentas del Sector Movilidad, el cual es liderado por la Secretaría Distrital de Movilidad. Adicionalmente el grupo de gestores sociales, participó en 16 audiencias públicas y cabildos abiertos, que se relacionan a continuación:

Audiencias Públicas de rendición de Cuentas Sector Movilidad:

- La Candelaria: 17/03/2017
- Distrital: 24/03/2017

Audiencias Públicas de otras Entidades Locales y/o Distritales:

- Barrios Unidos: 25/03/2017
- Alcaldía Mayor: 29/03/2017
- Puente Aranda: 22/04/2017 y 03/05/2017
- Engativá: 22/04/2017
- Santa Fe: 22/04/2017
- Fontibón: 26/04/2017
- La Candelaria: 27/04/2017
- Usaquén: 29/04/2017 y 28/05/2017
- Los Mártires: 29/04/2017



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



- Bosa: 18/05/2017
- Suba: 03/06/2017

Cabildos Locales y/o Distritales:

- Acompañamiento a Cabildo del Concejo de Bogotá: 07/03/2017

3.3.2. Otras actividades de Gestión Social

En el periodo de marzo a junio de 2017, el equipo de Gestión Social de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A., ha efectuado otras actividades las cuales se relacionan a continuación:

Tipo de Actividad	Total
Apoyo a grupos de interés	109
Atención a Bloqueos, Marchas y/o Contingencias	65
SAT	65
Audiencias publicas	17
Comité interno	13
Divulgación SITP	186
Mesa de trabajo	17
Socializaciones	422
Reunión	654
Recorridos	121
Otro	82
TOTAL	1.751

Fuente: Subgerencia de Comunicaciones

3.4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

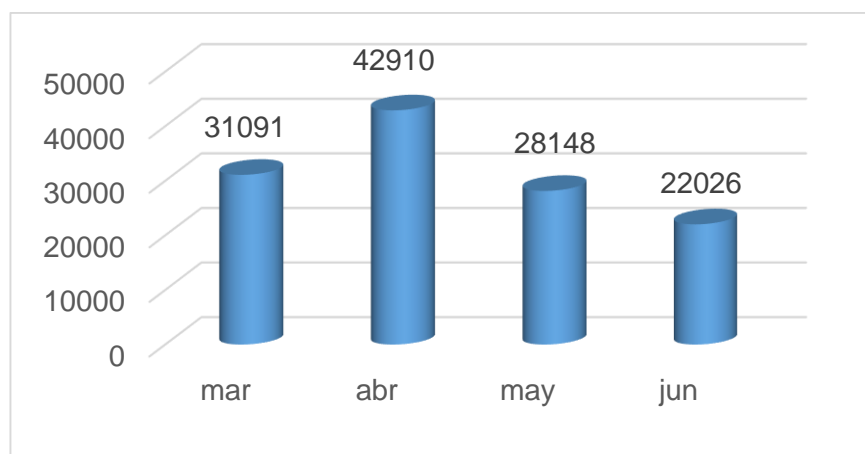
El comportamiento de las comunicaciones recibidas a través del aplicativo CORDIS, aplicativo en el cual la entidad lleva el control de las comunicaciones recibidas y enviadas, para el periodo evaluado fue el siguiente:

Tipo de Correspondencia	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Externa Recibida	4.398	3.597	3.543	3.616	15.154
Interna Enviada	1.221	958	1.017	1.006	4.202
Externa Enviada	2.171	1.692	1.717	1.749	7.329
Total General	7.790	6.247	6.277	6.371	26.685

Fuente: Dirección Administrativa – Gestion Documental

3.5. COMPORTAMIENTO PQRS

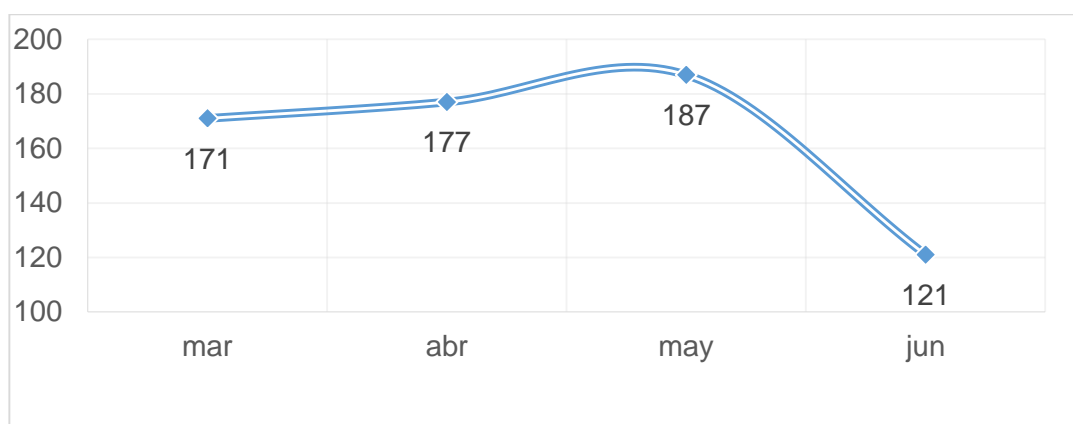
Durante el periodo de marzo a junio de 2017, se recibió un total de 124.175 requerimientos ciudadanos clasificados en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, trámites de tarjeta Tullave y solicitudes de información. La recepción de estas solicitudes se realiza a través de los diferentes canales de comunicación con el usuario. Según la Subgerencia de Comunicaciones y atención al usuario estas se comportaron de la siguiente manera en el periodo que se está evaluando:



Fuente: Subgerencia de Comunicaciones

Balance de PQRS físicos

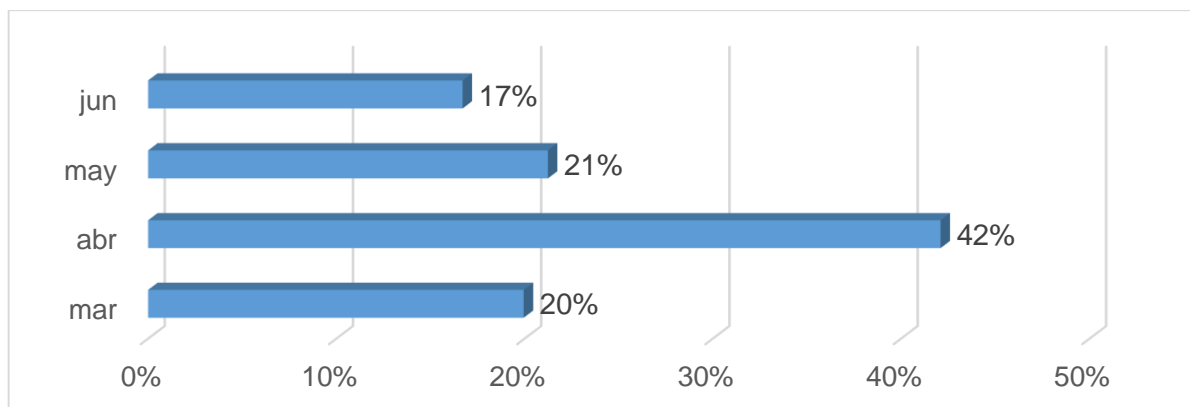
Uno de los canales establecidos por la Entidad para recibir las comunicaciones es el presencial. A través de la ventanilla de correspondencia ubicada en la sede principal de TRANSMILENIO S.A., los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes de manera física. La siguiente gráfica ilustra la cantidad y el comportamiento de requerimientos ciudadanos allegados a través de este medio:



Fuente: Subgerencia de Comunicaciones

Comportamiento solicitudes de información

Durante el periodo citado, se recibió un total de 43.183 solicitudes de información, las cuales se presentaron de la siguiente manera:



Fuente: Subgerencia de Comunicaciones



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



3.6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Con fecha 23 de junio de 2017 TRANSMILENIO S. A., suscribió el contrato CTO288-17 con la empresa Agricultural Assessments International Corporation S. A. S., 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/u operadores zonales del Sistema Integrado de Transporte Público así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del sistema”. Se espera que para el segundo semestre de 2017 y de acuerdo a las actividades suscritas en el mencionado contrato, se realicen las mediciones correspondientes y se conozca la percepción y el grado de satisfacción del usuario sobre el sistema.

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, TRANSMILENIO S. A. se encuentra adelantando diferentes actividades tendientes a la implementación y el fortalecimiento del modelo.

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



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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:

- Implementar un control para garantizar la oportunidad de recibir por parte de la Dirección Administrativa todos los Acuerdos de Gestión en el tiempo establecido, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad establecida e iniciar a la mayor brevedad el proceso de alineación de objetivos en todos los niveles organizacionales.
- Actualizar la Plataforma Estratégica al rol funcional de TRANSMILENIO S.A. en el escenario de movilidad de la ciudad.
- Crear mecanismos que fomenten el compromiso de los funcionarios en la participación en las diversas actividades a las que son convocados, con el fin de lograr los objetivos trazados y puedan beneficiarse de estas.
- Prever oportunamente la apropiación de los recursos necesarios para poder desarrollar las actividades que se tienen programadas.
- Formular estrategias orientadas a optimizar los mecanismos de medición, control e interpretación de los indicadores de gestión, de tal forma que los mismos se conviertan en insumo y herramienta efectiva para la toma de decisiones en pro de la mejora continua de los procesos.

Bogotá D.C., 12 de julio 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 30 de junio de 2017).

Elaboró: Oscar Pulgarin Lara, Profesional Universitario
Katherine Prada Mejía, Profesional Universitario