



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



**N° INFORME:** OCI-2017-028

**PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD:** Gestión Grupos de Interés

**RESPONSABLE DEL PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD:** Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario

**EQUIPO AUDITOR:** Óscar Pulgarín Lara, Profesional Universitario.  
Katherine Prada Mejía, Profesional Universitario.

### OBJETIVOS:

1. Evaluar el diseño y la eficacia operacional de los controles internos del proceso auditado.
2. Identificar oportunidades de mejoramiento que permitan agregar valor a los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la Entidad.
3. Evaluar el grado de conformidad del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad con respecto a los requisitos aplicables al proceso auditado.

### ALCANCE:

El alcance previsto para este trabajo de auditoría comprendió la evaluación de los controles internos, la identificación de oportunidades de mejoramiento y la evaluación del grado de conformidad con el Sistema Integrado de Gestión del proceso de Gestión de Grupos de Interés para los subprocesos Comunicación Externa, Cultura Ciudadana y Atención en Vía y Gestión Social.

**PERIODO AUDITADO:** Del 1 marzo de 2016 al 31 de julio de 2017.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



### DECLARACIÓN:

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo.

Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

### CRITERIOS:

1. Constitución Política de Colombia.
2. Ley 190 de 1995 "Por el cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
3. 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".
4. Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
5. Decreto Distrital 448 de 2007 "Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana".
6. Decreto Distrital 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



7. Decreto Distrital 503 de 2011 "Por el cual se adopta la política pública de participación incidente para el Distrito Capital".
8. Directiva Distrital 003 de 2013 "Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos".
9. Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales NTD-SIG-001:2011.
10. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI: 2014.
11. Norma Técnica ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, Norma Técnica ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental, Norma Técnica OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.
12. Plan de Acción de TRANSMILENIO S. A.
13. Caracterización de los subprocesos, indicadores, mapas de riesgos y demás documentos del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S. A. vigentes.
14. La restante normatividad interna y/o externa asociada con el proceso auditado.

### RIESGOS CUBIERTOS:

Subproceso	Riesgos del Proceso	Riesgos de Corrupción	Riesgos Identificados por la Oficina de Control Interno
Cultura Ciudadana y Atención en Vía	La información no llegue oportunamente a los usuarios en vía.	Se puede generar contratación directa a personal, sin idoneidad y competencia requerida para el cargo.	Suministrar información insuficiente al Usuario del sistema.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Subproceso	Riesgos del Proceso	Riesgos de Corrupción	Riesgos Identificados por la Oficina de Control Interno
Comunicación Externa	Los grupos de interés no reciban el mensaje emitido, acerca del funcionamiento de la entidad y del Sistema Transmilenio.	Manejo indebido y/o ocultamiento de la información oficial de la entidad, al público con fines particulares.	Deterioro de la imagen institucional asociada al mal manejo de la información o documentación obsoleta. Divulgación de piezas de comunicación que no impactan a los públicos objetivos.
Gestión Social	El cierre de los espacios de interlocución con los usuarios y no se logren desarrollar los procesos de participación ciudadana.	Omitir información relacionada con la gestión de la Entidad en los diferentes espacios de interlocución con las comunidades para fines particulares.	Que no se tramiten y resuelvan en un término establecido las inconformidades presentadas por las comunidades atendidas por Transmilenio.

### FORTALEZAS:

- Se evidencian en la página web de la entidad, los esfuerzos que se han realizado para implementar mecanismos que facilitan el acceso a la información de personas en condición de discapacidad.
- Disposición del personal auditado lo cual hizo que durante el desarrollo de este proceso se agilizará la consecución de la información y la realización de las pruebas desarrolladas.

### AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENTE AL INICIO DE LA AUDITORÍA:

El resultado del seguimiento del plan de mejoramiento del proceso de Gestión de Grupos de Interés, derivado de auditorías previas realizadas por la Oficina de Control Interno, fue el siguiente:



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Año / Proceso	Hallazgos Vigentes 2017	Hallazgos Cerrados 2017	Hallazgos Abiertos para Seguimiento
2014 - 2016 / Gestión de Grupos de Interés	14	11	3

Es importante resaltar que uno de estos hallazgos cerrados fue analizado durante la ejecución de la auditoría, ya que la Oficina de Control Interno consideró las justificaciones adicionales remitidas por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario sobre el hecho que las causas que dieron origen al mencionado hallazgo fueron eliminadas, razón por la cual determinó el cierre definitivo del mismo. Para los tres hallazgos que quedan en estado “abierto” al finalizar el seguimiento, los responsables solicitaron ajuste y/o la modificación del Plan de Mejoramiento así:

### Hallazgo N°. 1 Informe OCI-2016-12:

Acción Propuesta: Si bien se continúa sin aceptar este hallazgo, para subsanar esta situación se realizarán las siguientes acciones:

1. Solicitar a la Subgerencia Jurídica una capacitación dirigida a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario en la cual se dicten temas relacionados con modificaciones al contrato durante su ejecución y responsabilidades del supervisor.
  - Meta: Capacitación dictada únicamente a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.
  - Fecha de Inicio: 1 de octubre de 2017
  - Fecha Final: 30 de noviembre de 2017
2. Socializar mediante correo electrónico las memorias de dicha capacitación y con la metodología que se establezca internamente en la Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario para realizar la revisión del cumplimiento de las obligaciones contractuales.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



- Meta 1: 1 (una) Socialización de la capacitación recibida.
  - Meta 2: 1 (una) Socialización de la metodología establecida internamente para la revisión del cumplimiento de las obligaciones contractuales.
  - Fecha de Inicio: 1 de octubre de 2017
  - Fecha Final: 30 de noviembre de 2017
3. Aplicar la metodología interna de manera permanente en el 100% de los contratos asociados a la Subgerencia.
- Meta: Evidenciar mediante un documento la aplicación de la metodología interna, en la revisión de los contratos.
  - Fecha de Inicio: 1 de diciembre de 2017
  - Fecha Final: 30 de junio de 2018

### Hallazgo N°. 7 Informe OCI-2016-12:

Acción Propuesta: Si bien no se acepta este hallazgo, por considerar que no es responsabilidad de SCAU (Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario) la actualización de los documentos, dado que hay responsables establecidos por memorando y por procedimiento de esta acción, para subsanar esta situación generaremos un mensaje mensual que de manera automática les recuerde a los responsables de la importancia de revisar su información, así como al directivo del área.

- Meta: Un (1) correo mensual
- Fecha de Inicio: 25 de agosto de 2017
- Fecha Final: 31 de diciembre de 2017

### Hallazgo N°. 8 Informe OCI-2016-12:

Acción Propuesta: Se realizará un Protocolo para el manejo de crisis de la entidad, el cual está enmarcado como entregable, dentro de las obligaciones establecidas en el contrato No. 170 de 2017.



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



- Meta: Un (1) protocolo
- Fecha de Inicio: 1 de septiembre de 2017
- Fecha Final: 15 de marzo de 2018

### HALLAZGOS

En el desarrollo de la presente auditoría y una vez efectuadas las diferentes pruebas asociadas a las actividades del proceso analizadas, fueron revelados tres hallazgos, que se encuentran detallados en el Anexo 1 al presente informe y cuyo resumen se muestra a continuación:

#### Resumen de Hallazgos

Nº	Título de Hallazgo	Repetitivo	Estado
1	Documentos desactualizados en el Sistema Integrado de Gestión	Si	Abierto
2	Cumplimiento parcial del objeto del Convenio 149 de 2016	No	Abierto
3	Vinculación Contractual de Prestación de Servicios para desarrollar actividades de carácter permanente de la Administración y/o similares y/o iguales a las del personal de planta	No	Abierto

### RECOMENDACIONES GENERALES

1. Establecer mecanismos preventivos y de alerta temprana que permitan el seguimiento periódico al cumplimiento de las metas físicas de los proyectos de inversión a cargo del proceso y asegurar su cumplimiento dentro de los plazos previstos en el Plan de Acción Institucional.
2. Establecer mecanismos de control y verificación al momento de la elaboración de los Estudios Técnicos y Económicos de los procesos de contratación que se



## INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



adelanten por la Sugerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, con el fin de evitar la duplicidad de obligaciones contractuales y de los productos a entregar.

3. Llevar a cabo las gestiones necesarias para culminar en el menor tiempo posible, las acciones pendientes, planteadas frente a los hallazgos formulados por la Oficina de Control Interno en auditorías anteriores, con el fin de efectuar el cierre de dichos hallazgos.

Bogotá D.C., Septiembre 15 de 2017

**OSCAR IVAN CHIQUILLO MARTÍNEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

**Anexos:** Anexo N° 1- Hallazgos Auditoría Proceso Gestión de Grupos de Interés

**Elaboró:** Oscar Pulgarin Lara - Profesional Universitario.  
Katherine Mejía Prada - Profesional Universitario.