



ANEXO 1

HALLAZGOS AUDITORIA DE GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS



OCI-2017-028



N°	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

REPORTE DE HALLAZGOS

REF:		1	
PROCESO/SUBPROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA:	NÚMERO DEL HALLAZGO:		
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO AUDITADO: PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 06 - COMUNICACIÓN EXTERNA PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 06 - GESTIÓN SOCIAL	FECHA DEL REPORTE DEL HALLAZGO: 30-ago-17		
COPIA DEL REPORTE DIRIGIDO A:	HALLAZGO RECURRENTE:	SI	
AUDITOR RESPONSABLE:	KATHERINE PRADA MEJIA OSCAR PULGARIN LARA		
OBJETIVO DEL PAPEL DEL TRABAJO:			
1) Informar permanentemente a los responsables de los procesos y/o subprocesos acerca de los hallazgos encontrados en el transcurso de la ejecución de la Auditoría. 2) Recibir la retroalimentación y el plan de mejoramiento del auditado para subsanar los hallazgos detectados de manera oportuna.			
ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL AUDITOR			
TÍTULO DEL HALLAZGO:			
Documentos desactualizados en el Sistema Integrado de Gestión			
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:			
En la verificación al cumplimiento de los siguientes documentos relacionados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), se observó que los mismos se encontraban desactualizados, como ejemplo se enuncia lo siguiente: 1) El Manual de Gestión Social, Versión 3, de fecha 3 de septiembre de 2016, en el ítem Documentos de Referencia relaciona la Resolución N° 304 de 2012, Manual de Funciones y la vigente es la 355 de junio 13 de 2016, en el Manual del Usuario del Sistema Transmilenio, M-SC-004 de mayo de 2016, se encuentra sustentado en el Decreto 1335 de 1970 "por el cual se dictan normas sobre Policía". El mencionado Decreto fue derogado por el artículo 242 de la Ley 1801 de 2016 "por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia", y en el Protocolo T-SC-003 PLAN DE COMUNICACIONES, Versión 0 de junio 2015, en el numeral Condiciones Generales se hace alusión a los objetivos corporativos establecidos en el Plan Estratégico de la Entidad, adoptado mediante el Acuerdo 04 de 2007. Cabe mencionar que estos fueron actualizados mediante el Acuerdo 004 de 2015 "por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A." (En este mismo protocolo se describe la misión anterior) Por lo anterior, se evidenció el cumplimiento parcial de lo establecido en la Norma NTCGP 1000: 2009 los numerales 4.2.3 Control de Documentos literal b y c que rezan "revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente." y "asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de versión vigente de los documentos"; numeral 3 RESPONSABLE del procedimiento P-OP-001 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS OFICIALES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG de fecha julio de 2016 que dice "(...) Es responsabilidad de los dueños de proceso la elaboración y actualización de los documentos oficiales del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A. (...)", debido a esto se debe realizar la revisión y verificación de la totalidad de los documentos registrados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) asociados al Proceso de Gestión de Grupos de Interés			
CRITERIO(S):			
NTCGP1000 2009 Manual de Gestión Social M-SC-001 Versión 3 Procedimiento Gestión de la Comunicación Externa de la Entidad P-SC-003, versión 2 Protocolo T-SC-003 PLAN DE COMUNICACIONES, Versión 0 Manual del Usuario del Sistema Transmilenio, M-SC-004, Versión 0			
HERRAMIENTA APLICADA PARA ANÁLISIS DE CAUSAS:		LLUVIA DE IDEAS o BRAINSTORMING	
Falta de mecanismos de control que permitan la revisión periódica de los documentos registrados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) asociados al proceso		No Aplica	
CAUSA(S) PRINCIPAL(ES):	DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):	DESCRIPCIÓN DEL(LOS) IMPACTO(S):	RECOMENDACION(ES):
Falta de mecanismos de control que permitan la revisión periódica de los documentos registrados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) asociados al proceso	Deterioro de la imagen institucional asociada al mal manejo de la información o documentación obsoleta. Inadecuada definición de lineamientos, procedimientos y responsabilidades que podrían generar desvío de las responsabilidades.	1) Revisar la pertinencia de la documentación asociada al Proceso. 2) Identificar aspectos susceptibles de modificación en la documentación asociada al Proceso y realizar los ajustes que sean requeridos. 3) Efectuar el proceso de ajuste y adopción formal de los cambios en los documentos y adelantar los procesos de socialización a todos los involucrados.	

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div> REPORTE DE HALLAZGOS </div>  </div>									
PROCESO/SUBPROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA:		GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS		NÚMERO DEL HALLAZGO:		REF:			
						1			
ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO									
RESPUESTA:		ACEPTADO		ACCIÓN REQUERIDA:		Favor diligenciar plan de mejoramiento			
JUSTIFICACIÓN:									
Si el hallazgo no es aceptado, favor registre en este espacio la justificación debidamente soportada.									
HERRAMIENTA APLICADA PARA ANÁLISIS DE CAUSAS:									
LLUVIA DE IDEAS o BRAINSTORMING									
No Aplica									
Espacio para documentar la aplicación de la herramienta de análisis de causas seleccionada.									
PLAN DE MEJORAMIENTO									
CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN		
				Directo	Colector				
Falta de mecanismos de control que permitan la revisión periódica de la pertinencia, vigencia y coherencia de los documentos registrados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) asociados al proceso	Seguimiento anual de todos los documentos registrados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).	Seguimiento	CORRECTIVA	Profesionales de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, líderes de proceso	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario	15/09/2017	29/12/2017		
	Actualizar los documentos que se requieran asociados al proceso.	Actualización	CORRECTIVA			15/09/2017	29/12/2017		
	Solicitud de Publicación del documento actualizado.	Publicación	CORRECTIVA			15/09/2017	29/12/2017		
CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:									
La Oficina de Control Interno acepta el Plan de Mejoramiento planteado por los responsables del proceso auditado y considera que el mismo da cobertura a las causas identificadas. Las acciones planteadas serán incluidas en la matriz general de planes de mejoramiento por procesos de la Entidad y serán objeto de seguimiento y revisión por parte de la Oficina de Control Interno.									
Firma del Auditor: <i>PEORIO AGUIAR</i>					Firma Auditor: <i>[Firma]</i>				
Fecha: 6-sep-2017.					Fecha: 6-sep-2017.				

			
REPORTE DE HALLAZGOS			
REF.:		2	
PROCESO/SUBPROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA: RESPONSABLE DEL SUBPROCESO AUDITADO:	GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 05 - ATENCIÓN DEL USUARIO EN VÍA Y CULTURA CIUDADANA	NÚMERO DEL HALLAZGO: FECHA DEL REPORTE DEL HALLAZGO:	30/ago/2017
COPIA DEL REPORTE DIRIGIDO A:	SUBGERENTE DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO	HALLAZGO RECURRENTE:	NO
AUDITOR RESPONSABLE:	OSCAR PULGARIN LARA KATHERINE PRADA MEJÍA		
OBJETIVO DEL PAPEL DEL TRABAJO:			
1) Informar permanentemente a los responsables de los procesos y/o subprocesos acerca de los hallazgos encontrados en el transcurso de la Auditoría. 2) Recibir la retroalimentación y el plan de mejoramiento del auditado para subsanar los hallazgos detectados de manera oportuna.			
ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL AUDITOR			
TÍTULO DEL HALLAZGO:			
Cumplimiento parcial del objeto del Convenio 149 de 2016			
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN ENCONTRADA:			
En visita de campo realizada el día 23 de agosto de 2017 a los portales Américas y Tunal, estación intermedia banderías, se observó, tal como consta en la evidencia recolectada por los auditores, que el personal del IDIPRON utilizado para la organización de acceso a los buses del sistema contribuía a una eficiente y segura operación para los usuarios.			
No obstante y teniendo en cuenta la programación denominada "Guías asignados a los portales y estaciones para la semana comprendida entre el lunes 21 y el domingo 27 de agosto de 2017", suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S. A., se logró evidenciar el cumplimiento parcial de lo establecido en el objeto del convenio interadministrativo N° 149 de 2016 suscrito entre el IDIPRON y la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S. A., el cual establece: "Aunar esfuerzos interadministrativos para que la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S. A., pueda continuar con el cumplimiento de lo ordenado por el Consejo de Estado (Acciones populares acumuladas)... con el apoyo del INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD-IDIPRON- en lo relacionado con la organización de los usuarios en estaciones y portales del Sistema Transmilenio, de conformidad con los lineamientos que establezca TRANSMILENIO S. A.", pues solo se da cobertura a algunas de las estaciones que se mencionan en la sentencia del Consejo de Estado en el marco del convenio suscrito. La anterior situación denota una diferencia entre lo establecido en el Objeto del Convenio Interadministrativo N° 149 de 2016 y el Artículo Primero de la Resolución 245 de 2016 expedida por TRANSMILENIO S. A., la cual dio origen a la suscripción del mismo convenio.			
CRITERIO(S):			
Convenio 149 de 2016 Resolución 245 de 2016			
HERRAMIENTA APLICADA PARA ANÁLISIS DE CAUSAS:		LLUVIA DE IDEAS O BRAINSTORMING	No Aplica
1. Inadecuada Planeación de actividades 2. Cumplimiento parcial del clausulado por parte de los involucrados en la suscripción del mismo 3. Apropiación de presupuesto 4. Inobservancia de lo dispuesto en la sentencia del Consejo de Estado para el cumplimiento de personal de organización de filas en determinadas estaciones del Sistema			
CAUSA(S) PRINCIPAL(ES):	DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):	DESCRIPCIÓN DEL(LOS)	RECOMENDACIÓN(ES):
1) Cumplimiento parcial del clausulado por parte de los involucrados en la suscripción del mismo 2) Inobservancia de lo dispuesto en la sentencia del Consejo de Estado para el cumplimiento de personal de organización de filas en determinadas estaciones del Sistema	1) El cierre de los espacios de interlocución con los usuarios y no se logren desarrollar los procesos de participación ciudadana 2) Que no se tramiten y resuelvan en un término establecido las inconformidades presentadas por las comunidades atendidas por Transmilenio 3) Deterioro de la imagen institucional.	a. Investigaciones y sanciones Disciplinarias y/o Físcales b. Pérdida de credibilidad	Establecer mecanismos para dar cumplimiento en lo referente a la cobertura de los portales y estaciones relacionados en la Resolución 245 de 2016

REPORTE DE HALLAZGOS

PROCESO/SUBPROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA:		GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS		NÚMERO DEL HALLAZGO:	REF.:
				2	

ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO			
RESPUESTA:	ACEPTADO PARCIALMENTE	ACCIÓN REQUERIDA:	Favor registrar justificación soportada para apartes no aceptados y plan de mejoramiento para los aceptados

JUSTIFICACIÓN:

Se acepta parcialmente el hallazgo debido a que las evidencias demuestran una falta de validación del cubrimiento de atención al usuario en las estaciones y portales sugeridos por la sentencia, sin embargo la metodología interna para programar y distribuir la fuerza operativa de atención se lleva a cabo.

HERRAMIENTA APLICADA PARA ANÁLISIS DE CAUSAS:		LLUVIA DE IDEAS o BRAINSTORMING
--	--	---------------------------------

Espacio para documentar la aplicación de la herramienta de análisis de causas seleccionada.

PLAN DE MEJORAMIENTO							
CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)		FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
				Directo	Colector		
1. Inadecuada Planeación de actividades	Contratar el servicio especializado para realizar las actividades de información, divulgación, atención y organización a los usuarios del Sistema de Transporte Público de Bogotá.	Adjudicar contrato de Atención al Usuario	PREVENTIVA			1/11/2017	31/12/2017
	Formalizar mediante correo la metodología que fue puesta en marcha el 25 de agosto de 2017 y adicionar la validación de los puntos programados con los puntos de atención que sugiere la sentencia (Lista de chequeo)		CORRECTIVA	Profesional Especializado de Atención en Via	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario	4/09/2017	31/12/2017
	Establecer un mecanismo de verificación aleatoria, en sitio sobre el cubrimiento de los espacios que sugiere la sentencia. (Visita aleatoria, con toma de evidencia)	Estructurar e implementar metodología	CORRECTIVA			4/09/2017	31/12/2017

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

La Oficina de Control Interno acepta el Plan de Mejoramiento planteado por los responsables del proceso auditado y considera que el mismo da cobertura a las causas identificadas. Las acciones planteadas serán incluidas en la matriz general de mejoramiento por procesos de la Entidad y serán objeto de seguimiento y revisión por parte de la Oficina de Control Interno.

Firma del Auditor
Fecha: 6-09-17

Firma Auditor
Fecha: 6-sep-17

PROCESO/SUBPROCESO O ACTIVIDAD AUDITADA:	Gestión de Grupos de Interés	NÚMERO DEL HALLAZGO:	3
ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO			
RESPUESTA:	NO ACEPTADO	ACCIÓN REQUERIDA:	Favor registrar justificación soportada
JUSTIFICACIÓN:			

Debido al volumen de usuarios que a diario utilizan el sistema tanto en el componente troncal como zonal, número que va en aumento cada día, de acuerdo con las estadísticas de demanda que maneja el sistema, se hace insuficiente atender las necesidades de los usuarios con el personal que hoy está vinculado a la empresa bajo la figura de "planta". Prueba de esto es cada una de las certificaciones de "No Existencia" en planta emitidas por la Dirección Administrativa de la entidad, las cuales soportan la necesidad de SCAU de contar personal por prestación de servicios, siempre de cara a atender oportuna y eficientemente a los usuarios del Sistema y grupos de interés, desde el inicio hasta el cierre de la operación, no solo de manera presencial sino virtual, con jornadas de trabajo que en su apoyo podrían superar la intensidad horaria establecida para los trabajadores de la entidad. Adicional a las funciones inherentes al cargo, se suma la carga administrativa que cada uno de los profesionales de planta debe cumplir en paralelo de manera oportuna, de ahí la necesidad de apoyarse en personal de prestación de servicios.

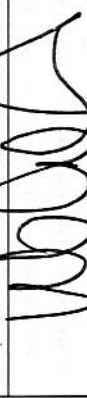
Es importante entender la dinámica y naturaleza de la entidad y la magnitud de lo que significa dar soporte al proceso de Comunicaciones y Atención al Usuario, teniendo como referencia una demanda cercana a los cuatro millones de usuarios al día en sus dos componentes y las diferentes audiencias de interés. No obstante todas las obligaciones relacionadas en los estudios técnicos y económicos, tienen vocación de apoyo a la gestión de las funciones que hoy tienen a su cargo los diferentes trabajadores del área. No obstante, a pesar de no aceptar el hallazgo, la Subgerencia de Comunicaciones trabajará en un Plan de Mejoramiento sobre el hallazgo.

HERRAMIENTA APLICADA PARA ANÁLISIS DE CAUSAS:	LLUVIA DE IDEAS O BRAINSTORMING	No Aplica
Espacio para documentar la aplicación de la herramienta de análisis de causas seleccionada.		

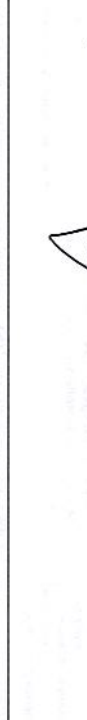
PLAN DE MEJORAMIENTO					
CAUSA(S) PRINCIPAL(ES)	ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	
				Directo	Colector
No observancia de las sentencias y la normalidad vigente para la contratación. Falta de revisión del manual de funciones al momento de elaborar los estudios técnicos y económicos	Diseñar e implementar un Procedimiento interno que permita lo siguiente : -Validación de obligaciones contractuales frente a funciones establecidas en los manuales, antes de radicar los Estudios Técnicos y Económicos en el área Jurídica. La verificación debe desarrollarse con lista de chequeo validada por quien elabora el estudio. -Validación de las obligaciones contractuales con las especificaciones definidas por la Dirección Administrativa, previa a la radicación de los Estudios Técnicos y Económicos en el área Jurídica. Verificación con lista de chequeo validada por quien tenga la competencia en la Dirección Administrativa.	Diseñar e implementar un Procedimiento interno	PREVENTIVA	Profesionales de las áreas de Comunicaciones, Jurídica y Administrativa y líderes de cada proceso.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario, Subgerente Jurídica y Director Administrativo
	Diseñar e implementar un Procedimiento interno que proponga una metodología para validar jurídica y administrativamente las redacciones de las obligaciones registradas en los Estudios Técnicos y Económicos de soporte a los contratos.	Diseñar e implementar un Procedimiento interno	CORRECTIVA	Profesionales de las áreas de Comunicaciones, Jurídica y Administrativa y líderes de cada proceso.	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario, Subgerente Jurídica y Director Administrativo.
					29/12/2017

CONCEPTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Analizados los argumentos presentados por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A., la Oficina de Control Interno determina que se debe mantener el hallazgo. Así mismo, se considera que el plan de mejoramiento propuesto por el auditado constituye una herramienta para mejorar los procesos de derivación, validación y ejecución de los contratos necesarios para llevar a cabo las actividades misionales de la Subgerencia. Las acciones planteadas serán incluidas en la matriz general de planes de mejoramiento por procesos de la Entidad y serán objeto de seguimiento y revisión por parte de la Oficina de Control Interno.



Firma del Auditor:
 Fecha: 6-Sep-2017.



Firma Auditor
 Fecha: 6-Jul-17