



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



N° INFORME: OCI-2017-033

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

EQUIPO AUDITOR: Yury Liney Molina Zea, Contratista de Apoyo

Santiago Santos Sánchez, Contratista de Apoyo

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 al 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 julio y el 31 de octubre 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 Nacional 943 de 2014, 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.

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

Durante el periodo de julio a octubre de 2017, con el fin de promover, difundir y monitorear el cumplimiento del código de ética y buen gobierno de la entidad, adoptado mediante resolución No. 873 de 2014 y de acuerdo con las actividades programadas, se llevó a cabo la etapa de investigación etnográfica, a través de entrevistas y reuniones con grupos focales para el levantamiento de la información, así como la recepción de los guiones base de la investigación para la representación del doblaje performático. Adicionalmente, se promocionó a través del canal de comunicación interno intranet un video enfocado a retomar la gestión ética en la entidad.





OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



1.1.2. Desarrollo del Talento Humano

▪ Manual de Funciones y Competencias Laborales

Los manuales específicos de funciones y requisitos, por competencias laborales para los empleados públicos y trabajadores oficiales de la planta de personal de TRANSMILENIO S.A., fueron modificados mediante Resoluciones No. 354 y 355 de 2016, respectivamente.

De acuerdo con los cambios propuestos por la administración, actualmente se adelanta la modificación de los manuales de funciones de empleados públicos y trabajadores oficiales, los cuales ya fueron entregados al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD para su respectiva revisión y aprobación.

▪ Plan Institucional de Formación y Capacitación

De acuerdo con el plan de capacitación establecido en la entidad, y atendiendo a los requerimientos realizados por cada una de las áreas para los procesos de formación, para el cuatrimestre de julio a octubre de 2017 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Actividad	No. funcionarios asistentes	Estado
Contratación Estatal	37	Finalizado
Gestión y Resolución de Conflictos	8	Finalizado
Taller de Coaching para Líderes	31	Finalizado
Ortografía y Redacción de Informes Ejecutivos	65	Finalizado

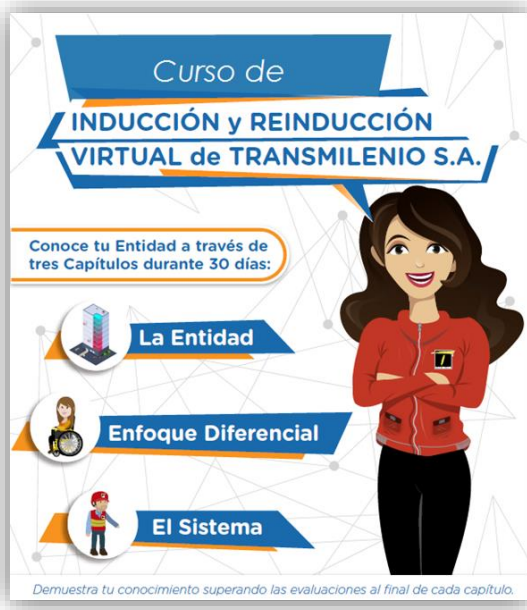
Dificultades:

Respecto a las actividades de capacitación y formación, se han presentado inconvenientes al momento de convocar al personal en aquellas capacitaciones que son

de carácter obligatorio, pues no se ha contado con el compromiso esperado por parte de algunos funcionarios para la coordinación de dichas actividades.

- Programa de Inducción y Reinducción

Entre el 24 de julio y el 18 de agosto de 2017, se llevó a cabo el curso de inducción y reinducción virtual, dirigido a todos los servidores públicos y contratistas de TRANSMILENIO S.A., el cual se desarrolló basado en 3 pilares principales: La Entidad, Enfoque Diferencial y El Sistema. Dicho programa contó con una participación de más del 90% de los funcionarios, lo que refleja un compromiso en la realización de esta actividad.



- Programa de Bienestar y Plan de Incentivos

Para los meses de julio a octubre de 2017, de acuerdo con el cronograma de actividades correspondiente al programa de bienestar e incentivos, se llevaron a cabo las siguientes actividades:



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



Actividad	No. funcionarios beneficiados
Seminario de autoconocimiento - Tabio	5
Afiliaciones al Bodytech	32
Inscripción a la media maratón de Bogotá y carrera de la mujer	40
Actividad física como voleibol, baloncesto, fútbol femenino y masculino	68
Salida recreativa a la laguna de Ubaque	36
Celebración del día de la familia	119
Vacaciones recreativas	34
Campamento para los adolescentes	36

De igual forma, se continuó con la prestación de servicios a la medida en el cual los trabajadores se ven beneficiados con el 50% del costo de las actividades del portafolio de Compensar.

En cuanto a reconocimientos e incentivos se realizó una salida recreativa con los conductores de la empresa, se entregaron incentivos a los trabajadores por motivo de sus cumpleaños, en cumplimiento de la Resolución No. 326 de 2017 se otorgaron 3 medios días libres a los servidores que usaron la bicicleta como medio para desplazarse al lugar de trabajo.

- **Sistema de Evaluación de Desempeño**

A través del comité de gestión para el desarrollo, se llevó a cabo la revisión, evaluación y emisión de respuestas frente a las reclamaciones presentadas por algunos funcionarios, debido a las inconformidades por las calificaciones obtenidas en las evaluaciones de desempeño.

- **Clima Organizacional**

Con el objetivo de continuar aportando al mejoramiento del clima organizacional de la entidad, con el apoyo del equipo de formación y desarrollo, los días 27 de septiembre y



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



5 de octubre de 2017, se realizaron capacitaciones en Coaching para funcionarios con personal a cargo, ya que la dimensión liderazgo es una de las variables que más afecta el clima organizacional de la entidad.

1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1. Planes Programas y Proyectos

A través de este elemento TRANSMILENIO S.A. establece la planeación como un proceso dinámico y sistemático que le permite proyectarse a largo, mediano y corto plazo, de modo tal que se planteen una serie de programas, proyectos y actividades con la respectiva asignación de responsabilidades para su ejecución, en busca del cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales.

Los elementos que hacen parte de este componente, se describen a continuación:

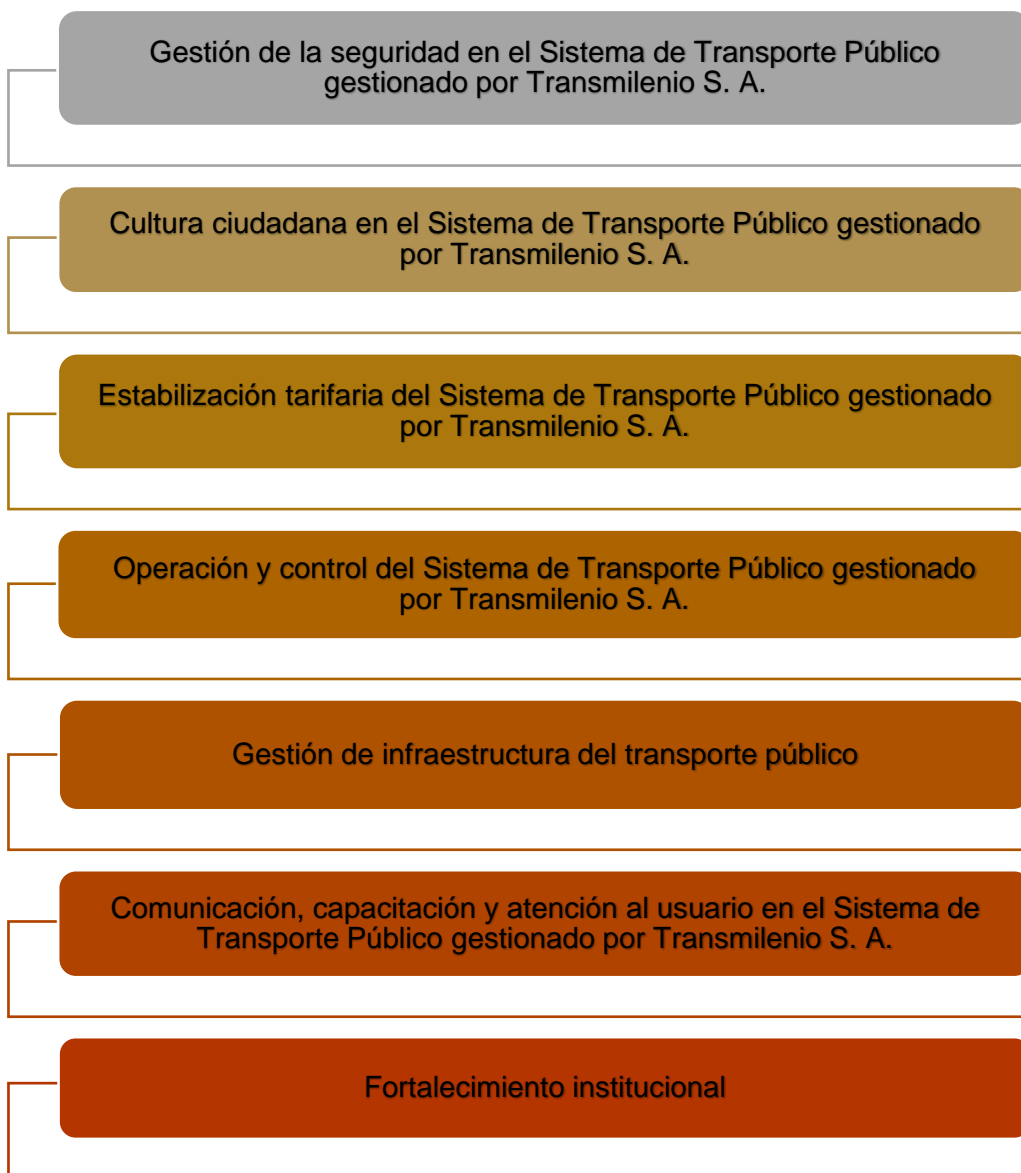
Elemento	Versión
Plan Estratégico	Acuerdo de Junta Directiva N° 04 de 2015
Plan de acción Institucional	Versión 0 - Enero 16 de 2017
Plan Anual de Adquisiciones	Versión 20 - Octubre 23 de 2017
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Versión 1 – Agosto de 2017

En el Anexo N° 1, se presenta el Informe de Seguimiento al Plan de Acción Institucional 2017 con corte a 31 de octubre de 2017, consolidado por la Oficina Asesora de Planeación.

La Oficina de Control Interno, en el mes de septiembre de la presente vigencia realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, en donde se verificó la respectiva construcción y publicación del mismo, para la vigencia 2017, y se describieron las fortalezas y las observaciones encontradas.

▪ Proyectos de Inversión:

Constituyen la herramienta que permite a TRANSMILENIO S.A. orientar los recursos disponibles hacia el cumplimiento de compromisos y responsabilidades del Plan de Desarrollo vigente en la ciudad. A la fecha de corte del presente informe, la entidad cuenta con los siguientes proyectos de inversión:



- Ejecución Presupuestal

El porcentaje de ejecución presupuestal de la entidad por dependencias con corte 31 de octubre de 2017 es el siguiente:

Dependencia	% de ejecución
Dirección administrativa	71%
Dirección técnica de BRT	98%
Dirección técnica de buses	81%
Dirección técnica de modos alternativos	94%
Dirección TIC	69%
Oficina asesora de planeación	62%
Dirección de seguridad física	69%
Subgerencia de comunicaciones	65%
Subgerencia desarrollo de negocios	49%
Oficina de control interno	49%
Subgerencia general	61%
Subgerencia económica	69%
Subgerencia jurídica	62%
Subgerencia técnica y de servicios	79%
Total	70%

Fuente: Subgerencia Económica

- Acuerdos de Gestión:

En relación con los acuerdos de gestión, herramienta a través de la cual TRANSMILENIO S.A. define las responsabilidades y metas por parte de los directivos, a la fecha de corte del presente informe se han recibido la mayoría de los acuerdos que se encuentran cargados en la plataforma, no obstante se siguen presentado dificultades en el envío de los mismos, ya que tres (3) dependencias de la entidad se encuentran pendientes de remitirlos.

- Sesiones realizadas de los diferentes Comités:

Durante el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de octubre de 2017, se llevaron a cabo los siguientes Comités:

Tipo de comité	Cantidad de sesiones realizadas
Convivencia y Acoso Laboral	3
COPASST	2
Conciliación	9
Contratación	8
Gerencia	4
Sistema Integrado de Gestión	1
Equipo Operativo SIG	1
Inventario	1
Archivo	1
Gerencia de la Integración	10
Comité comercial	1
Reuniones internas de auto control	49
Operadores Troncales	4

Al interior de las diferentes áreas de TRANSMILENIO S. A., se vienen realizando reuniones como mecanismos de autocontrol, 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 julio y octubre de 2017 fueron: Subgerencia 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, Dirección de TIC, Subgerencia Jurídica y la Oficina de Control Interno.

1.2.2. Modelo de Operación por Procesos

- Mapa de Procesos

El mapa de procesos de TRANSMILENIO S.A. no sufrió cambios durante el periodo evaluado. Este puede ser consultado en la página web de la Entidad tal como se muestra a continuación:



- Actualización y Divulgación de Procedimientos, Políticas y Manuales.

Durante el período analizado la entidad buscando la mejora continua, trabajó en la revisión y fortalecimiento de sus procesos, llevando a cabo las siguientes actividades:

1. Expedición de la Resolución No. 454 del 30 de agosto de 2017 "Por la cual se establecen las disposiciones relativas a la implementación, sostenibilidad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, la integración y funcionamiento del Comité del Sistema Integrado de Gestión y los niveles de autoridad y responsabilidad de los Subsistemas que conforman el Sistema Integrado de Gestión SIG".
2. Actualización de documentación del Sistema Integrado de Gestión, tal como se relacionan a continuación:

Proceso	Avance Presentado
Desarrollo Estratégico	Actualización de la caracterización, un (1) procedimiento y un (1) formato.
Gestión de Grupos de Interés	Actualización de un (1) manual, un (1) procedimiento y dos (2) protocolos
Gestión de Servicios Logísticos	Actualización de la caracterización del proceso
Gestión de Talento Humano	Actualización de la caracterización del proceso y un (1) procedimiento
Gestión de TIC	Actualización de un (1) manual y un (1) procedimiento
Gestión Financiera	Actualización de un (1) manual y un (1) protocolo
Gestión Jurídica y Contractual	Actualización de un (1) procedimiento
Planeación del SITP	Actualización de un (1) procedimiento
Supervisión y Control de la Operación del SITP	Actualización de cuatro (4) protocolos

3. Formación equipo operativo SIG

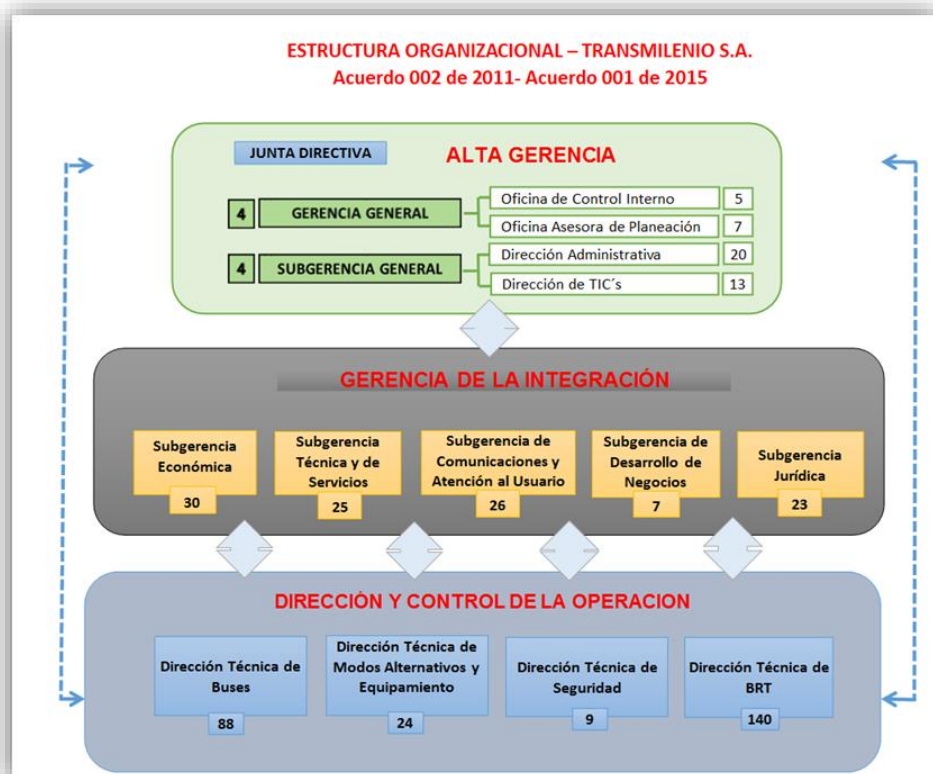
El 28 de septiembre de 2017, en un acto presidido por la Alta Gerencia se llevó a cabo la entrega de los diplomas a cada uno de los 25 funcionarios de la Entidad que hacen parte del equipo SIG, quienes aprobaron los 13 módulos desarrollados por el ICONTEC. La Gerente General resaltó el esfuerzo de cada uno de los participantes, y los invitó a seguir apoyando a la empresa como líderes multiplicadores de la información y generadores de acciones de mejora, para el logro de los objetivos institucionales.

El Diplomado culminó el 16 de junio del 2017, con la aplicación de una evaluación final a los 25 participantes permitiéndoles obtener una certificación de asistencia al Diplomado con una intensidad de 164 horas, y una certificación de asistencia y aprobación del programa de Formación de Auditores NTC-ISO 9000:2015 - NTC GP 1000 - NTC-ISO 14000:2015 - NTC-OHSAS 18001, NTC-ISO 27000 – NTC- ISO 30301, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Decreto 1072 libro 2 parte 2 título 4 capítulo.

1.2.3. Estructura Organizacional

La estructura con la cual opera la entidad, fue creada, y oficializada mediante el acuerdo No. 02 de 2011 y modificada parcialmente por el acuerdo 01 de 2015, los cuales

establecen las funciones de sus dependencias, que a su vez recogen el propósito institucional, hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad.



1.2.4. Indicadores de Gestión

Como herramienta para evaluar el desempeño de cada uno de los procesos y la gestión institucional, TRANSMILENIO S.A. ha definido indicadores de gestión de eficiencia, efectividad y eficacia. A la fecha de corte del presente informe la entidad cuenta con 58 indicadores de gestión, tal como se describe a continuación:

Proceso	Tipo de Indicador		
	Eficiencia	Efectividad	Eficacia
Planeación del SITP	2	2	2
Supervisión y Control de la Operación del SITP	1	2	5

Proceso	Tipo de Indicador		
	Eficiencia	Efectividad	Eficacia
Gestión del Talento Humano	2	2	2
Gestión de Asuntos Disciplinarios	1	1	2
Desarrollo Estratégico	-	-	3
Gestión de TICS	1	-	2
Gestión Grupos de Interés	2	-	5
Gestión de Mercadeo	-	-	3
Gestión Financiera	4	-	4
Gestión de Servicios Logísticos	2	-	2
Gestión Jurídica y Contractual	1	-	2
Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	-	-	3
Total de Indicadores	16	7	35

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 a través del canal de comunicación interno Intranet, en el micro sitio del Sistema Integrado de Gestión.

Respecto a la revisión de la pertinencia de los indicadores, durante el periodo evaluado se verificó que la Dirección Técnica de Seguridad, solicitó la modificación de uno de sus indicadores.

1.2.5. Políticas de Operación

Las políticas de operación de TRANSMILENIO S.A. se encuentran definidas en cada uno de los documentos asociados al Sistema Integrado de Gestión, el cual se rige actualmente por la Resolución No. 454 de 2017.

1.3. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

A través del Sistema de Administración de Riesgos TRANSMILENIO S.A. establece las herramientas que le permiten evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite auto controlar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.

Los elementos que hacen parte de este componente, se describen a continuación:

Elemento	Documento
Políticas de Administración del Riesgo	Manual M-OP-002 Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A.
Identificación del Riesgo	<ul style="list-style-type: none">Mapa de riesgos respectivo cada uno de los 13 procesos identificados en la entidad.<ul style="list-style-type: none">Mapa de riesgos institucionalMapa de riesgos de corrupción

Los documentos mencionados anteriormente se encuentran publicados a través del canal de comunicación interno Intranet, en el micro sitio del Sistema Integrado de Gestión.


- Análisis y Valoración del Riesgo

Durante el periodo analizado se publicó a través de la Intranet, información relacionada con la gestión del riesgo, socializando sobre los siguientes temas:

1. Contexto estratégico del riesgo en TRANSMILENIO S.A.

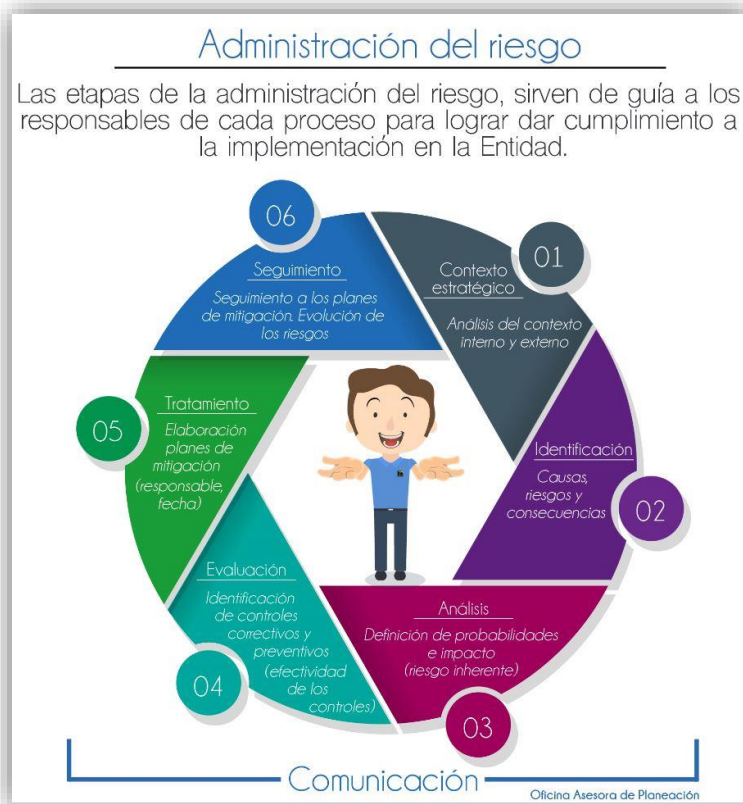
Contexto estratégico

Consiste en la definición de los parámetros internos y externos que deben tenerse en cuenta para la gestión del riesgo y su ámbito de aplicación; está compuesto por la determinación del entorno externo y del ambiente interno en el que TRANSMILENIO S.A. pretende alcanzar sus objetivos.



Oficina Asesora de Planeación

2. Etapas de la administración del riesgo





OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



3. Dentro de la actividad de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano realizada por la Oficina de Control Interno en el mes de septiembre de 2017, se llevó a cabo el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, en el cual se identificaron oportunidades de mejora y se efectuaron las recomendaciones respectivas.
4. En agosto de 2017 la Oficina de Control Interno emitió el informe OCI-2017-024 Auditoría Interna al Sistema de Gestión del Riesgo, a través del cual se evaluó el estado del sistema de administración del riesgo en la entidad y se emitieron las observaciones y recomendaciones respectivas.

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 valora 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 de acuerdo con la periodicidad establecida para cada indicador. A la fecha de corte de este informe, se observó la publicación de la medición de los indicadores de gestión con corte a 30 de septiembre 2017.

Por otra parte, 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 31 de octubre de 2017.

2.2. COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

2.2.1. Auditoría Interna

Con la expedición del Decreto Nacional 648 de 2017 fueron modificados los roles dentro de los cuales las Oficinas de Control Interno desarrollan sus actividades, tal como se muestra a continuación:



De acuerdo con el plan anual de actividades de la Oficina de Control Interno, aprobado por el Comité del Sistema Integrado de Gestión, en el periodo evaluado se desarrollaron las siguientes actividades:

Tipo de Actividad	Planeado	Ejecutado	% Avance
Auditorías a Procesos	9	8	89%
Auditorías Especiales	1	1	100%
Arqueos Caja Menor	6	5	83%
Total Trabajos de Aseguramiento	16	14	88%
Trabajos Cumplimiento Normativo	29	22	76%
Total	45	36	80%

Tanto los informes de 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 oficial de la entidad.

▪ **Relación con Entes Externos**

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	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Personería de Bogotá D. C.	53	52	45	47	197
Contraloría de Bogotá D. C.	11	7	11	14	43
Veeduría Distrital	8	5	6	13	32
Superintendencia de Puertos y Transporte	5	2	1	12	20
Procuraduría General de la Nación	2	2	6	1	11
Defensoría del Pueblo	1	3	2	1	7
Contraloría General de la República	2	-	1	1	4
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.	1	1		2	4
Superintendencia de Sociedades	-	-	1	1	2
Veeduría Ciudadana	2			-	2
Consejo Nacional Electoral	-	-	1	-	1
Ministerio de Transporte	-	-	-	1	1
Registraduría Nacional del Estado Civil	-	1	-	-	1

Ente de Control	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Secretaría Distrital de Movilidad	-	-	-	1	1
Superintendencia Financiera	-	-	1	-	1
Total	85	73	75	94	327

Visitas

Ente de Control	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Contraloría de Bogotá D.C.	1	-	-	-	1
Personería de Bogotá D.C.	-	-	1	4	5
Total	1	-	1	4	6

2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

- Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá D.C.

Durante el período evaluado, la Contraloría de Bogotá D.C., en el marco de la Auditoría de Regularidad PAD 2017 periodo I realizó el seguimiento al plan de mejoramiento consolidado sobre una muestra de 184 acciones, de un total de 249.

Producto de dicho seguimiento, el ente de control fiscal emitió el Informe Final de Auditoría de Regularidad PAD 2017 periodo I, en el cual determinó cerrar 140 acciones debido a la implementación de los planes de mejoramiento, obteniendo así un cumplimiento del mismo del 76% sobre las acciones verificadas.

- Plan de mejoramiento por procesos, producto de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno

En el marco de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno durante el periodo de julio a octubre de 2017, se llevó a cabo el seguimiento y

verificación de las acciones propuestas en los planes de mejoramiento por procesos. Producto de dicho seguimiento se obtuvieron los siguientes resultados:

Proceso	Hallazgos abiertos al inicio de la auditoría	Hallazgos cerrados	% de hallazgos cerrados
Gestión de TIC	7	4	57%
Gestión de Servicios Logísticos	15	13	87%
Gestión de Grupos de Interés	14	11	78%
Gestión del Riesgo	2	2	100%
Total	38	30	79%

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Información y Comunicación Interna y Externa – Sistemas de Información y Comunicación

El Eje Transversal de 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 en el cual se involucra a todos los niveles y procesos de la organización. A través de este eje se busca 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. En el presente eje, se enmarcan los siguientes elementos:

- Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias

Los canales oficiales habilitados a 31 de octubre de 2017, para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de los ciudadanos son:

Canal	Mecanismo	Aplicativo	Enlace / Contacto
Virtual	Página web	SDQS	<ul style="list-style-type: none"> • http://www.transmilenio.gov.co • http://www.tullave.com • http://www.sitp.gov.co
Telefónico	Línea de atención a la ciudadanía	MONITOR	<ul style="list-style-type: none"> • Línea Distrital 195 • Línea gratuita nacional 018000 115510 o 4823304 • Línea Fija 2203000 opciones 1 y 2
Presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Correspondencia • Puntos de personalización y atención al usuario 	CORDIS	<p align="center">Av. Eldorado No. 69 – 76 Torre 1 Piso 5 Bogotá Colombia</p>

La cantidad de PQRS recibidas por dichos canales durante el periodo evaluado fue de 167.830

▪ **Tablas de Retención Documental (TRD)**

Las TRD se encuentran convalidadas por el Archivo de Bogotá y registradas en el Archivo General de la Nación. La actualización se llevará a cabo una vez se realice la modificación de la estructura orgánica que se tiene prevista. Dichas tablas se encuentran publicadas en la página oficial de la entidad.

En relación con este elemento, para el periodo de julio a octubre de 2017 se adelantaron actividades a través de los diferentes mecanismos de comunicación, tal como se muestra a continuación:

Mecanismo	Cantidad
Comunicados de Prensa	21
Campañas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Campaña Anti evasión: Fase I y Fase II (Ahora El pato Paga) ▪ Campaña Bibloestaciones

Mecanismo	Cantidad
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Campaña Personalización de Tarjetas ▪ Campaña Discapacidad ▪ Campaña Braille ▪ Cambios operativos: visita Papa y cambios No. 4
Registros en Redes Sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Twitter: 1.633.389 seguidores ▪ Facebook: 68.309 Usuarios ▪ YouTube: 7.554.696 reproducciones ▪ www.sitp.gov.co: 8.251.161 visitas ▪ www.transmilenio.gov.co: 1.493.596 visitas
Intranet Institucional	72 Boletines TransMitiendo
Campañas de divulgación interna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bogotá Limpia 20K ▪ TransMilenio se Mueve - 663 mejoras operacionales ▪ Bienvenida papa Francisco ▪ Décima Semana de la Bici ▪ Ahora el Pato paga ▪ Biblioestaciones en TransMilenio ▪ Personalice su tarjeta ▪ Cambios operativos 4 de noviembre ▪ Transmilenio se mueve para todos(discapacidad) ▪ Dulcetón ▪ Te atrapa - carteleras digitales

La Intranet institucional es el medio donde se publica la mayor información para conocimiento de los funcionarios de la entidad, en ella se informan temas como: campañas, concursos, programas, planes institucionales, principales novedades en la entidad y del SITP.

▪ **Gestión Social**

En el periodo de julio a octubre de 2017, el equipo de Gestión Social de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A., llevó a cabo las siguientes actividades:

Tipo de Actividad	Total
Apoyo a grupos de interés	101
Atención a Bloqueos, Marchas y/o Contingencias	27
SAT	76
Audiencias publicas	28
Comité interno	9
Divulgación SITP	123
Eventos Zonales	0
Mesa de trabajo	17
Socializaciones	403
Reunión	517
Recorridos	85
Otro	42
Total	1428

▪ 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 como cabeza del sector. Adicionalmente, se participa en cabildos abiertos y audiencias convocadas por otras instancias. De esta manera, en el periodo solicitado se ha participado en 28 Audiencias Públicas en las localidades de Usaquén, Chapinero, Santa Fe, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Los Mártires, Puente Aranda, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos

TRANSMILENIO S.A. a través del proceso Gestión de Servicios Logísticos, ejecuta las actividades tendientes a implementar los mecanismos para la adquisición, control y uso eficiente de los bienes de la entidad bajo los parámetros legales vigentes. Adicionalmente, la entidad ha realizado campañas para dar cumplimiento a la Directiva 003 de 2013, con el fin de concientizar a los funcionarios acerca del cuidado y uso correcto de los bienes bajo su custodia.

- Encuestas de Satisfacción del Usuario

Mediante el contrato 288 de 2017 suscrito con la empresa Agricultural Assessments International Corporation S. A. S., se llevó a cabo la estructuración, elaboración, toma de información, evaluación y cálculo de la satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los operadores troncales, alimentadores y/o zonales del SITP.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario solicitó a las diferentes dependencias responsables la implementación de acciones de mejora para los aspectos que se deben fortalecer.

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.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



RECOMENDACIONES GENERALES

Teniendo como referencia lo establecido en el artículo 9 de la Ley 87 de 1993 y de acuerdo con los roles asignados a las oficinas de control interno en virtud del Decreto Nacional 648 de 2017, la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. 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:

- Implementar un control para garantizar la oportunidad en la remisión de todos los Acuerdos de Gestión en el tiempo establecido a la Dirección Administrativa, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad establecida e iniciar oportunamente el proceso de alineación de objetivos en todos los niveles organizacionales.
- Crear mecanismos que fomenten el compromiso de los funcionarios en la participación en las diversas actividades de capacitación a las que son convocados, con el fin de lograr los objetivos trazados y puedan beneficiarse de estas.
- 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., 9 de noviembre 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 31 de octubre de 2017).

Elaboró: Yury Liney Molina Zea, Contratista de Apoyo
Santiago Santos Sánchez, Contratista de Apoyo