



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2018-001

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011.

EQUIPO AUDITOR: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario

Lina María Amaya Sánchez, Profesional Contratista de Apoyo

OBJETIVOS:

Realizar el seguimiento a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S. A. correspondiente a la vigencia 2017.

Presentar el informe final del año 2017 en lo referente a las estrategias y mapa de corrupción de Transmilenio S. A.

ALCANCE:

El alcance previsto para este trabajo contempló el seguimiento al cumplimiento de las Estrategias que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2017.

CRITERIOS

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 5° del Decreto 2641 de 2012 *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"* el cual dispone *"El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento estará a cargo de las Oficinas de Control Interno, para lo cual se publicará seguimiento en la página WEB de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos"* y artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 expedido el pasado 26 de enero de 2016 por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República *"Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* que reza *"El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y*



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”, la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S. A., llevó a cabo el tercer seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2017, de acuerdo con lo establecido en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” del año 2015 cuyos resultados detallados se encuentran contenidos en el presente informe.

FORTALEZAS

- En la página Web y en la Intranet de la Entidad, se encuentra publicado el documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 1, el cual incluye el Mapa de Riesgos de Corrupción de la misma vigencia, con el fin de darlo a conocer a las partes externas y servidores de la Entidad.
- En los mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la información, respecto a la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL), la Dirección de TIC'S en noviembre adelantó una presentación a las diferentes dependencias de la Entidad, con el fin de dar a conocer los cuatro (4) propósitos establecidos en el Decreto 1078 de 2015, dentro de los que se encuentran TIC para servicio, Gobierno Abierto, Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información. Por lo anterior, se ha dispuesto de una persona con dedicación completa quien a través de su gestión con las dependencias, ha contribuido con la preparación de la información adicional con el ánimo de incrementar los índices de cumplimiento para el 2017 respecto del año anterior, los cuales se presentarán ante la Alta Consejería Distrital de TIC.
- La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, adelantó un taller al personal responsable de generación de contenidos, para que los documentos que sean elaborados al interior, cuenten con los requisitos exigibles en términos de



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



accesibilidad web, permitiendo de esta forma, la inclusión de personas con discapacidad visual, cognitiva y con problemas auditivos.

- La Entidad se encuentra en el nivel de accesibilidad Web Triple A, de acuerdo con la calificación emitida por el Consorcio World Wide Web (W3C), realizando ejercicios de mejoramiento continuo para mantener dicha calificación, en donde se han venido generando contenidos tales como el micrositio “*Transmichiquis*” y el servicio digital “*planeador de viaje*”.
- Durante la vigencia de 2017, la Entidad capacitó a funcionarios de diferentes dependencias, con el fin de brindar mejor atención a usuarios en condición de discapacidad física, visual y auditiva.
- Respecto a la estrategia “*Racionalización de Trámites*”, la Entidad ha venido adelantando actividades con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, participando en capacitaciones relacionadas con el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, que buscan asignar responsables a los diferentes roles establecidos por la Función Pública, con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos en la Entidad cuando estos sean necesarios.
- En lo que se refiere a la estrategia “*Iniciativas Adicionales*”, actualmente la Dirección Corporativa ha venido adelantando actividades dirigidas a la actualización del nuevo Código de Ética y Buen Gobierno que se emitirá en el año 2018, que tiene como fin contextualizar nuevamente a toda la Entidad e invita a sus colaboradores a inscribirse como gestores de marca quienes serán los encargados de liderar el proceso de divulgación.
- Con relación a la existencia de un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción presentado en la entidad, la Oficina de Control Interno Disciplinario mediante correo electrónico indicó: “*Informe que en el año 2017 no se profirieron fallos sancionatorios o absolutorios con motivo a actos de corrupción*”.



DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Para realizar el presente informe los auditores se basaron en el análisis de la información y documentación existente y la puesta a disposición de la Oficina de Control Interno por parte de los dueños de procesos, la observación directa y el resultado de las entrevistas realizadas a los responsables de las actividades.

COMPONENTES PAAC

Resumen de los Resultados de las Estrategias

En virtud del seguimiento realizado al cumplimiento de las actividades programadas en el PAAC con corte a 31 de diciembre de 2017, se observó el siguiente avance resumen en los diferentes componentes:

Estrategia	N° Actividades Programadas	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción	36	36	100%	ZONA ALTA
Componente 2. Rendición de Cuentas	3.953	4.126	104%	ZONA ALTA
Componente 3. Racionalización de Trámites	1	1	100%	ZONA ALTA
Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	36	35	97%	ZONA ALTA
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	351	351	100%	ZONA ALTA
Componente 6. Otras Iniciativas de Lucha Contra la Corrupción	3	3	100%	ZONA ALTA
TOTAL ACTIVIDADES	4.380	4.552		

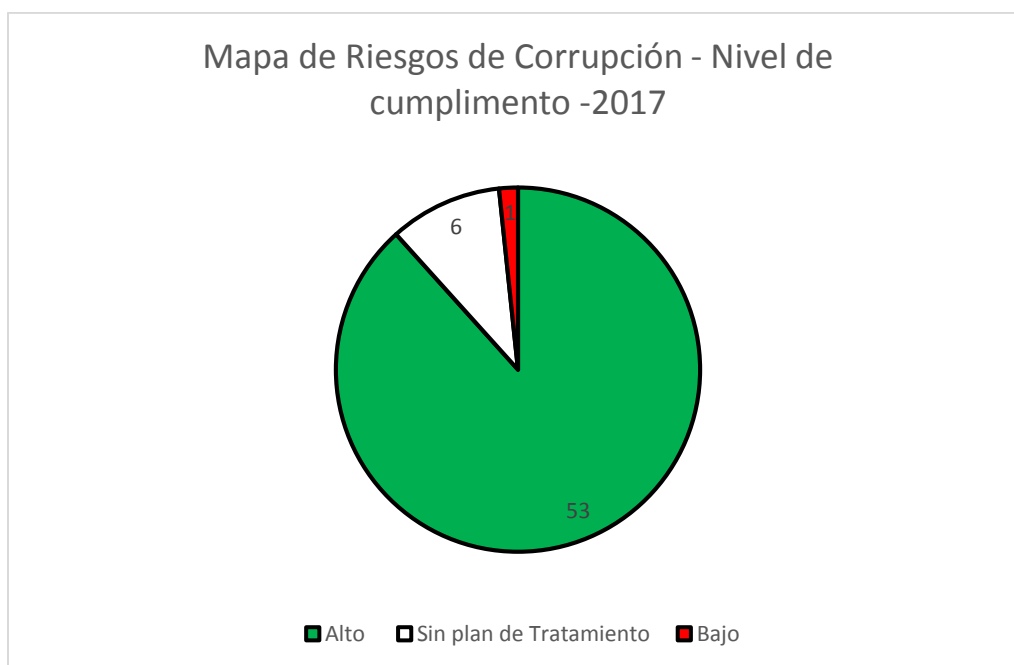
Con corte a 31 de diciembre de 2017, el nivel de cumplimiento de las actividades se encuentra en zona alta.

Se verificó que de las cuarenta y nueve (49) actividades establecidas en el PAAC, cuarenta y cuatro (44) el 90%, fueron ejecutadas con un nivel de cumplimiento alto.

La discriminación de los porcentajes y descripción de los avances, así como el concepto de la Oficina de Control Interno, se puede observar en el Anexo No. 1.

Resumen del Resultado del Mapa de Riesgos de Corrupción

El resultado del seguimiento realizado al Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad se encuentra descrito detalladamente en el Anexo No. 2 del presente informe, no obstante se presenta un resumen del cumplimiento así:



En el Mapa de Riesgos de Corrupción se observaron sesenta (60) riesgos de los cuales cincuenta y tres (53) se encuentran en zona de cumplimiento alto, a seis (6) riesgos no le realizaron plan de tratamiento por encontrarse en zona baja en su riesgo residual y un (1) riesgo fue calificado con un nivel de cumplimiento bajo, ya que no tuvo ejecución de controles y acciones durante toda la vigencia.



A. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO AL PAAC

De acuerdo con la estructura del PAAC de TRANSMILENIO S. A. para la vigencia 2017 y producto del trabajo realizado, se observó lo siguiente:

1. RENDICIÓN DE CUENTAS

a) Información de calidad y en el lenguaje comprensible

Para la actividad relacionada con “Elaboración y publicación de los reportes de ejecución presupuestal en la página web de TRANSMILENIO S.A., PREDIS, SIVICOF y SIDEF”, se evidenció que la Entidad cumplió con la ejecución de treinta y ocho (38) de las cuarenta (40) actividades programadas, quedando pendiente la publicación de diciembre en la página web de TRANSMILENIO y el IV Trimestre de 2017 en el SIDEF – Sistema de Información de Estadísticas Fiscales, teniendo este último plazo para reportarse a más tardar el 18 de enero de 2018, de acuerdo con la Circular Externa No. DDP-000002 del 10 de enero de 2018 expedida por Dirección Distrital de Presupuesto – Secretaría de Hacienda.

b) Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

La actividad referente a *“Implementar espacios de presencia institucional de TMSA en el 45% de las Alcaldía Locales, garantizando la atención a las comunidades”*, fue eliminada para el último periodo objeto de revisión por la Oficina Asesora de Planeación, según se verificó en la plataforma CORDIS, el día 02 de octubre de 2017.

En lo concerniente a la *“realización de eventos de participación con los líderes comunales en el 90% en las localidades del Distrito”*, tuvo un cumplimiento del 22% con la ejecución de cuatro (4) de las dieciocho (18) actividades programadas, quedando catalogada en zona de cumplimiento baja.

Para la actividad referente a *“identificar la herramienta o producto que determine la consultoría para la implementación de un proceso de formación al interior de las Comunidades Educativas”*, no se obtuvo evidencia de la ejecución durante la vigencia, lo anterior, debido a que la dependencia solicitó la eliminación de esta actividad, de acuerdo



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



con lo indicado en el radicado 2017IE11829 de fecha 24 de noviembre de 2017, con asunto: Modificación Plan de Acción; por su parte la Oficina Asesora de Planeación dando respuesta a dicho requerimiento bajo radicado 2017IE12743, no consideró viable ni pertinente llevar a cabo dicha solicitud, razón por la cual, quedó calificada en zona de cumplimiento baja.

2. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

a) Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico

De las trece (13) dependencias que componen la Entidad, cuatro (4) de ellas se encuentran sin asignación de responsable suplente del trámite asociado a las PQRS y una tenía un responsable asignado que ya no se encuentra en la Entidad.

b) Fortalecimiento de los canales de atención

Se evidenció la elaboración del diseño del autodiagnóstico de accesibilidad a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano de acuerdo con la NTC 6047, sin embargo, el mismo no fue divulgado y socializado con los funcionarios de la Entidad.

c) Relacionamiento con el ciudadano

En lo que se refiere a la “*medición de la percepción al ciudadano*”, se estableció en el PAAC la realización de tres (3) encuestas de satisfacción, de las cuales se dio cumplimiento con dos (2) de las mismas, mostrando un cumplimiento del 67%. Sobre el resultado de las mismas se evidencio la presentación de conclusiones sobre aspectos a intervenir.

3. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

a) Transparencia Activa

Para la actividad relacionada con la “*publicación de la información de la entidad en la página web, de acuerdo con las solicitudes de las áreas encargadas*”, se evidenció que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, no tiene implementado un archivo o matriz que consolide la información enviada por las dependencias para su



publicación, que le permita monitorear y validar la totalidad de las publicaciones realizadas, no obstante, la dependencia dio cumplimiento de la actividad al 100%.

En lo que se refiere a la “*validación de la página web de la Entidad en relación al cumplimiento de los lineamientos de Transparencia Activa, en articulación con la estrategia GEL y presentación de informe en la Alta Dirección*”, así como a la “*realización del seguimiento al cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea GEL*”, se observó la remisión por parte de la Entidad a la Alta Consejería Distrital de TIC, sin embargo, no se evidenció que el mismo haya sido presentado a la Alta Dirección de la Entidad, tal y como fue planteado en el indicador.

4. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De la evaluación al mapa de riesgos de corrupción se presentan los siguientes aspectos:

- Durante la vigencia del año 2017 se presentaron modificaciones al mapa de riesgos en ocho (8) de los trece (13) procesos de la Entidad, sin que éstas fueran notificadas a la Oficina de Control Interno, tal como lo expresa la cartilla Estrategias para la Construcción del PAAC, en el Capítulo III, numeral 10, “*Ajustes y modificaciones: Después de la publicación del PAAC, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad*”.
- Se evidenció documentación desactualizada en el Sistema Integrado de Gestión, con la cual se hace seguimiento a controles establecidos en el mapa de riesgos.
- Las áreas reportaron porcentajes que no reflejan el avance en la acción propuesta por el responsable, sobre todo las referidas a la implementación de procedimientos.
- Algunas acciones que no se encuentran asociadas a la totalidad de los controles establecidos para la mitigación del riesgo, debido a que las mismas están dirigidas

solamente a un control, así mismo los indicadores no reflejan el avance de las acciones establecidas.

- Riesgos que no tienen definidos controles, acciones, indicadores y responsables para el componente zonal acorde con el objetivo del proceso Supervisión y Control de la Operación del SITP.
- Riesgo con un control definido que durante el transcurso de la vigencia no fue posible evidenciar su ejecución.

B. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Como resultado del trabajo realizado presentamos las siguientes recomendaciones para que sean evaluadas e implementados los correctivos necesarios para la vigencia 2018.

1. Fijar metas realizables durante la vigencia de cada PAAC, así como el establecimiento de mecanismos que garanticen su cumplimiento, teniendo en cuenta que no se alcanzó el 100% en las siguientes actividades que se presentan en el anexo 1.

Componente: 3, actividad 2.4

Componente: 5, actividad 5.1

Componente: 6, actividad 1.3
2. Divulgar y poner en conocimiento de los funcionarios públicos o grupos de interés el documento del *“Autodiagnóstico de accesibilidad a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano de acuerdo con la NTC 6047”* elaborado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, con el fin de que sirva de soporte para la mejora en el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano.

(Ver Anexo 1: Componente 5, actividad 2.1)



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



3. Actualizar en forma oportuna los nombres de los funcionarios titulares y suplentes, responsables para el trámite de las PQRS; y en aquellos casos de designación por encargos, comisiones, suspensiones temporales o definitivas se sugiere contemplar estas situaciones en el procedimiento establecido para la atención de los requerimientos. (Componente 5, actividad 1.1)

Como se mencionó anteriormente, en el reporte de responsables suministrado a la OCI, durante la evaluación, se evidenciaron funcionarios que no corresponden.

4. Realizar continuo seguimiento por parte de los líderes de los procesos como responsables de la ejecución del PAAC, a los controles, acciones, e indicadores determinados en el Mapa de Riesgos de Corrupción, con el fin de llevar a cabo la ejecución oportuna y efectiva del plan, así como actualizar la documentación a que haya lugar durante la vigencia.

En el Anexo 2 se presentan algunas acciones de los Procesos de Planeación del SITP, Supervisión y Control de la Operación del SITP, Gestión del Talento Humano y Gestión Financiera, que no se cumplieron al 100%.

5. Analizar la posibilidad de identificar en la Matriz de Riesgos de Corrupción la periodicidad asociada a cada control, de tal forma que en el proceso de seguimiento y evaluación se tenga en cuenta para verificar las actividades que deben haberse adelantado hasta la fecha de reporte.

El mapa de riesgos de corrupción no refleja la periodicidad asociada al control ver Anexo 2 de este informe.

6. Analizar y evaluar la afectación en el Mapa de Riesgos de Corrupción, de los cambios efectuados en la cadena de valor de la entidad, para asegurar que en caso de adición, modificación y/o eliminación de algún proceso/subproceso, se tengan en cuenta los riesgos de corrupción asociados y su tratamiento respectivo.

En el Anexo 2, de la Matriz de Riesgos de Corrupción, no se reflejan los cambios presentados de la Dirección Administrativa a Dirección Corporativa

7. Ajustar las acciones a cada uno de los controles asociados para la mitigación del riesgo establecido, debido a que la misma está dirigida solamente a un control. La acción planteada debe guardar coherencia con el control que operativiza, así como asegurar que los indicadores planteados, permitan evaluar la ejecución y avance de la acción en cualquier momento del tiempo. Igualmente deben guardar coherencia con las acciones propuestas (Ver *Guía para la construcción de indicadores del Departamento Administrativo de la Función Pública*).

En el Anexo 2 se observa que para los procesos Desarrollo Estratégico, Gestión de Mercadeo, Supervisión y control de la Operación del SITP, Gestión de TIC'S, se presentan varios controles pero sólo una acción y un indicador.

8. Definir controles, acciones, indicadores y responsables para el componente zonal teniendo en cuenta que el objetivo del proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP es "*Gestionar y hacer seguimiento a la operación del Sistema en sus componentes Troncal y Zonal verificando el cumplimiento de los parámetros operacionales, propendiendo por la prestación de un servicio y de una infraestructura adecuada y segura para los usuarios del servicio de transporte masivo en la Ciudad de Bogotá y zona de influencia*".

El componente Zonal no presenta controles, acciones, indicadores y responsables, ver Anexo 2: Proceso: Supervisión y Control de la Operación del SITP.

9. Evaluar la pertinencia de mantener el control "*Validaciones aleatorias sobre el cumplimiento de requisitos de los candidatos*", asociado al riesgo "Manipulación de las pruebas del proceso, con el fin de beneficiar a terceros generando nepotismo" teniendo en cuenta que el control no tuvo ejecución durante todo el año.

Anexo 2: Proceso Gestion del Talento Humano

10. Evaluar la opción de advertir a los dueños de procesos, que ninguna acción es viable de eliminar después del primer semestre de cada año.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



El Componente 3, actividad 2.2 fue eliminado en octubre y del 2.5 solicitó eliminación en noviembre, la cual no fue aceptada.

11. Asegurar que los cambios introducidos al PAAC estén debidamente motivados, justificados y que los mismos se informen oportunamente a los diferentes grupos de interés.

Los cambios efectuados al PAAC durante la vigencia 2017 no fueron notificados a la OCI tal como lo establece la cartilla *“Estrategias para la Construcción del PAAC, en el Capítulo III, numeral 10”*.

12. Verificar la formulación de los indicadores, toda vez que ésta no concuerda con los criterios establecidos en el P-OP-023 Indicadores de Gestión, versión 0, de fecha enero de 2016.

Ver Anexo 1: Componente 6, actividad 1.3 y 5.2

Anexo 2: Procesos Gestión de TIC'S, Gestión grupos de Interés, Planeación del SITP, Supervisión y Control de la Operación del SITP, Evaluación y Gestión del Modelo de Operación del SITP y Gestión de Servicios Logísticos.

Bogotá D.C., 16 de enero de 2018

LUIS ANTONIO RODRIGUEZ OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario

Lina María Amaya Sanchez, Profesional Contratista de Apoyo

Anexos: Un (1) CD que contiene: Anexo N° 1 y Anexo N° 2.