



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



**N° INFORME:** OCI-2018-019

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Informe de Seguimiento y Recomendaciones Orientadas al Cumplimiento de las Metas del Plan de Desarrollo a cargo de TRANSMILENIO S. A.

**EQUIPO AUDITOR:** Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario  
Santiago Santos Sánchez, Contratista de Apoyo.

### **OBJETIVOS:**

- Identificar los avances y retrasos en la gestión contractual, presupuestal y física de las metas de inversión asociadas al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.
- Identificar posibles desviaciones
- Identificar aspectos a mejorar.

### **ALCANCE**

El alcance previsto para este trabajo de cumplimiento normativo contempló el seguimiento de los avances y retrasos en la gestión contractual, presupuestal y física de las metas de inversión, con corte a 31 de diciembre de 2017.

### **CRITERIOS:**

- Decreto Distrital 215 de 2017 *“Por el cual se definen criterios para la generación, presentación y seguimiento del reporte del plan Anual de Auditoria, y se dictan otras disposiciones.”*, y que derogó el Decreto Distrital 370 de 2014, dispone en su artículo 3° la presentación del Informe de seguimiento y recomendaciones orientadas al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo a cargo de la entidad.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Metodología con los parámetros para la presentación del informe de seguimiento y recomendaciones orientadas al cumplimiento de las metas plan de desarrollo

### DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

De acuerdo con lo dispuesto en el decreto mencionado, la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S. A., solicitó a las dependencias responsables cada una de las metas de inversión la información referente a los avances, retrasos y justificación de las bajas ejecuciones presentadas en la gestión contractual, presupuestal y física de la Entidad, al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos”.

Para el desarrollo del trabajo, tomó como base la siguiente información:

1. Reporte realizado en el Sistema de Información de Seguimiento al Plan de Desarrollo – SEGPLAN.
2. Ejecución Presupuestal con corte a 31 de diciembre de 2017
3. Información recibida por los responsables de las metas de los proyectos de inversión 2017, con corte a 31 de diciembre de 2017.
4. Reporte realizado en el Sistema de Presupuesto Distrital - PREDIS con corte a 31 de diciembre de 2017.

Dicha información fue diligenciada en el formato Excel establecido y remitida el 31 de enero de 2018 a través de la plataforma dispuesta para tal fin, de acuerdo con los lineamientos descritos en la metodología implementada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

### OBSERVACIONES GENERALES

En el desarrollo del presente trabajo y una vez efectuada la revisión asociada a la actividad, se presenta el resumen de ejecución de las metas asociadas al plan de desarrollo en lo que tiene que ver con la gestión contractual, presupuestal y física tal como se observa:

ESTADO	Gestión Contractual		Gestión Presupuestal		Gestión Física	
<b>ALERTA</b> 0 - 65 %	2	6%	4	13%	5	16%
<b>ACEPTABLE</b> 65 % - 91%	4	13%	6	19%	3	10%
<b>SATISFACTORIO</b> 91% - 100%	25	81%	21	68%	23	74%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos reportados en el SEGPLAN

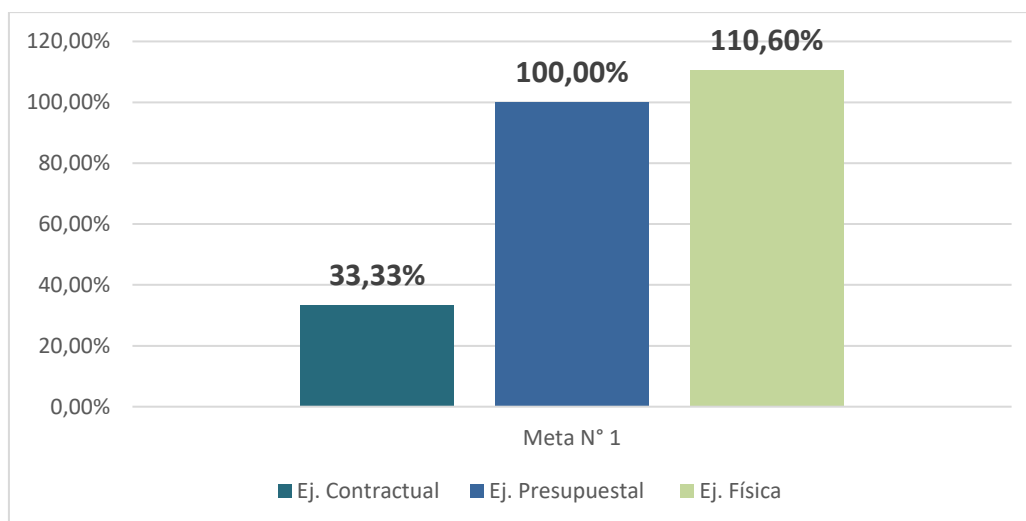
No se incluyó la meta "Ejecutar 100 Porcentaje De Los Recursos Destinados Anualmente A Las Actividades De Gestión Y Desarrollo De La Primera Línea Del Metro"

El detalle con el seguimiento, así como las observaciones y recomendaciones se detalla a continuación

**1. Meta Plan de Desarrollo:** 239 - Implementar 1500 ciclo parqueaderos en la ciudad asociados al TRANSMILENIO.

**1.1. Proyecto de Inversión:** 7251 - Gestión de infraestructura del transporte público.

**Meta de Inversión:** Aumentar 1500 cupos de parqueo para bicicletas.



Fuente: Datos reportados en el SEGPLAN



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### Observaciones

El cumplimiento de la meta física superó las expectativas teniendo en cuenta que se implementaron 553 ciclo parqueaderos de los 500 programados para la vigencia 2017. La ejecución contractual no se refleja en un 100% debido a que su medición se realizó con base en los contratos nuevos suscritos y durante el periodo evaluado solo se suscribió 1 de 3 realizando la ejecución con los que ya estaban en suscritos desde la vigencia 2016. *“Mediante oficio radicado TMSA2017ER24169 el IDU informa que a pesar de haber adelantado mesas de trabajo conjuntas para la programación y ejecución del proyecto, en la vigencia 2017 no ejecutará dicha contratación toda vez que el proyecto no cuenta con la maduración suficiente debido a la falta de información para el desarrollo de los estudios y diseños técnicos y falta de claridad sobre la titularidad de los predios propuestos para la construcción o ampliación de ciclo parqueaderos; situaciones que no lograrán subsanarse en esta vigencia”*

### Recomendaciones:

Fortalecer los mecanismos de planeación contractual que permitan visualizar un nivel coherente entre los componentes, presupuestal y contractual.

Adelantar las acciones que sustenten por parte de Transmilenio S.A. los estudios y Diseños Técnicos requeridos por el IDU para la ampliación o construcción de ciclo parqueaderos.

**2. Meta Plan de Desarrollo:** 243 - Diseño e implementación de una (1) estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá

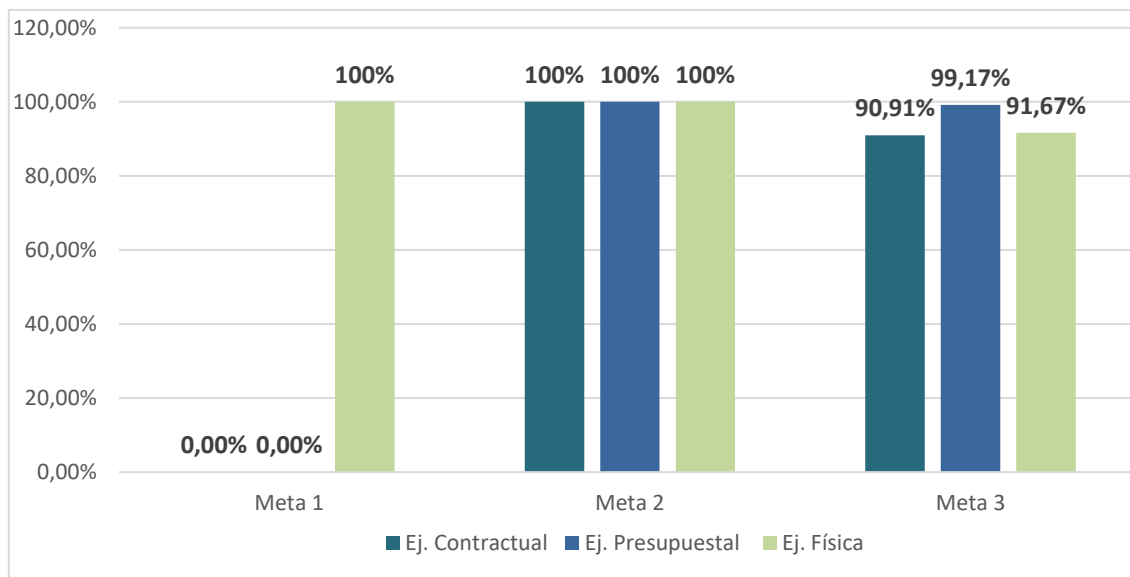
**2.1 Proyecto de Inversión:** 87 - Cultura ciudadana en el sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S. A.

### Metas de Inversión:

- **Meta 1:** Realizar 1 estudio anual que permita identificar grupos poblacionales que impactan la percepción de la cultura ciudadana, normas sociales, actitudes y comportamientos de los usuarios del sistema.

Informe N° OCI-2018-19 Seguimiento y Recomendaciones Metas PDD - Decreto Distrital 215 de 2017

- **Meta 2:** Diseñar e implementar 1 estrategia de comunicación enfocada al proyecto cultura ciudadana en TRANSMILENIO, que incluya control y evaluación a la estrategia del proyecto cultura ciudadana en TRANSMILENIO.
- **Meta 3:** Alcanzar El 60 por ciento en el atributo -cuidado del sistema- de la encuesta de satisfacción al usuario.



Fuente: Datos reportados en el SEGPLAN

### Observaciones:

- **Meta 1:** En esta meta se culminó el estudio de Cultura Ciudadana bajo el contrato suscrito con la firma MEDIACOM en la vigencia 2016.

La Oficina de Control Interno observó que los recursos destinados para esta meta fueron liberados en el último trimestre de la vigencia teniendo en cuenta que a 30 de septiembre se observaba un presupuesto disponible de 200 millones.

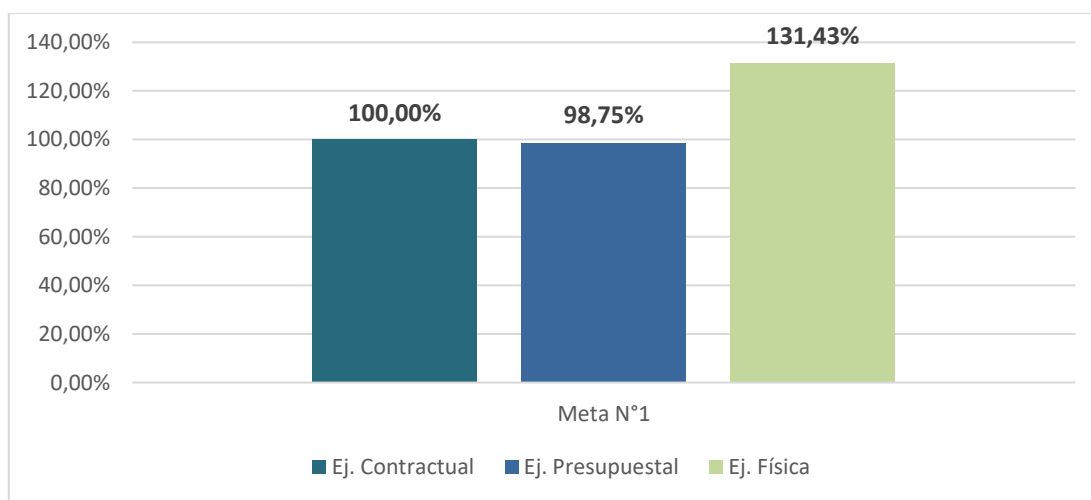
**Meta 2:** Una vez revisado los soportes suministrados por la dependencia responsable, se observó que la meta de inversión presentó un avance físico, presupuestal y contractual consistente con la programación efectuada en la vigencia.

- **Meta 3:** Se reportó el mismo avance físico que en el seguimiento anterior (0.22), a pesar de haber pasado de una ejecución del tercer trimestre del 69% a una del 99% en el último trimestre.

#### Recomendaciones:

1. Para la meta 1 se deben fortalecer los mecanismos de control a la ejecución dentro de la vigencia, que permitan alcanzar un nivel adecuado y consistente de los componentes físicos, presupuestal y contractual.
  2. Realizar una adecuada planeación de los recursos de tal forma que al final de la vigencia éstos sean ejecutados en su mayoría o que mediante un seguimiento periódico a los diferentes compromisos se pueda verificar su comportamiento y tomar acciones correctivas de manera oportuna.
  3. **Meta Plan de Desarrollo:** 244 -Revisión e implementación del 100% de los servicios troncales y rutas zonales
- 3.1 Proyecto de Inversión:** 7223 -Operación y control del sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S. A.

**Metas de Inversión:** Revisar e implementar el 100 por ciento de las rutas del sistema.



Fuente: Datos reportados en el SEGPLAN

Informe N° OCI-2018-19 Seguimiento y Recomendaciones Metas PDD - Decreto Distrital 215 de 2017

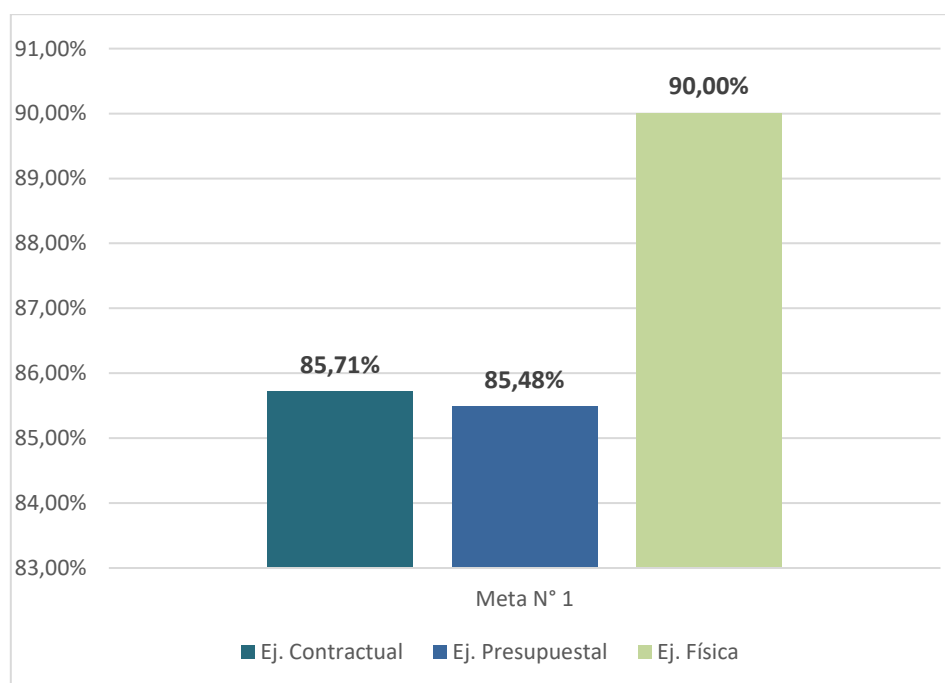
## Observaciones:

- La meta de inversión presenta una ejecución presupuestal y contractual consistente con la programación efectuada en la vigencia.
- La Ejecución física presentó un avance superior al 100% debido a las mejoras que se realizaron a cada una de las rutas del sistema respecto a lo programado.

**4. Meta Plan de Desarrollo:** 245 Diseño y puesta en marcha del 100% del plan anti evasión en el sistema de transporte público

**4.1 Proyecto de Inversión:** 86 - Gestión de la seguridad en el sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S. A.

**Metas de Inversión:** Diseñar e implementar 1 plan para reducir la problemática de la evasión en el sistema, incluyendo medidas de corto, mediano y largo plazo



Fuente: Datos reportados en el SEGPLAN



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### Observaciones:

1. Se observa una ejecución presupuestal y contractual no acorde al tiempo transcurrido de la vigencia, de acuerdo con lo informado por la dependencia responsable, se debió a las dificultades administrativas y a la complejidad del proceso de establecer los alcances de las consultorías para adelantar las líneas base de evasión de los componentes troncal y zonal.
2. Si bien se reportó un avance del 90 % en la ejecución física, la Oficina de Control Interno considera que esta meta se debió calificar con un 62% de avance (haciendo un promedio simple de los compromisos ejecutados en el plan de acción).

### Recomendaciones:

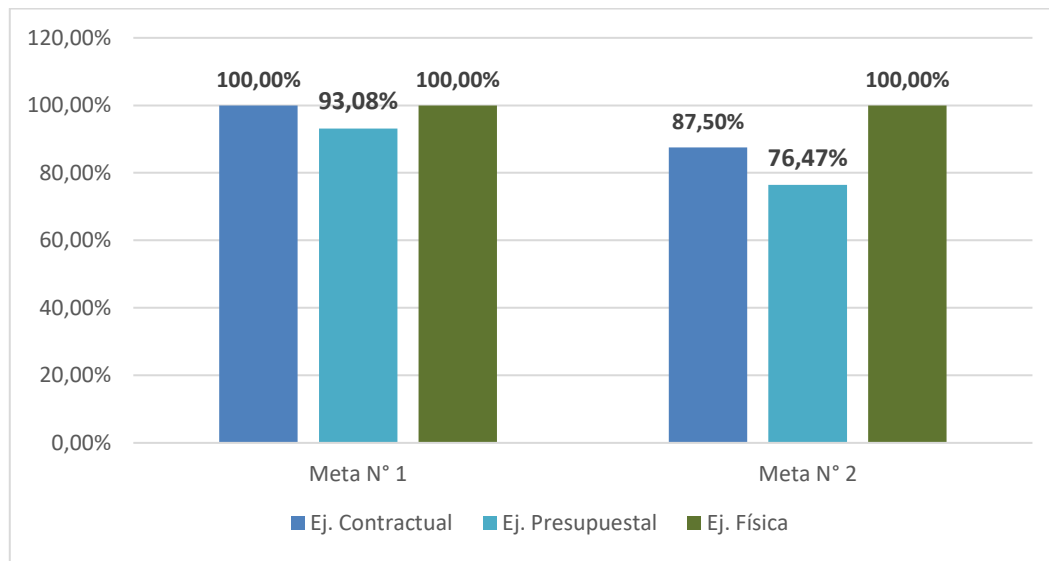
La dependencia encargada de la gerencia, administración y ejecución del proyecto debe implementar las medidas necesarias para fortalecer las actividades de planeación y así garantizar la ejecución satisfactoria de los componentes, contractual y presupuestal para las metas de inversión.

#### **5. Meta Plan de Desarrollo: 246 - Disminuir a 80% la percepción de inseguridad en el sistema de transporte masivo.**

##### **5.1 Proyecto de Inversión: 86 - Gestión de la seguridad en el sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S. A.**

#### **Metas de Inversión:**

- **Meta 1:** Implementar 1 plan de seguridad que permita gestionar y realizar iniciativas para reducir los eventos de afectación a la seguridad en el sistema.
- **Meta 2:** Disminuir 15 por ciento el número de víctimas fatales en el sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S. A.



Fuente: Datos reportados en el SEGPLAN

### Observaciones:

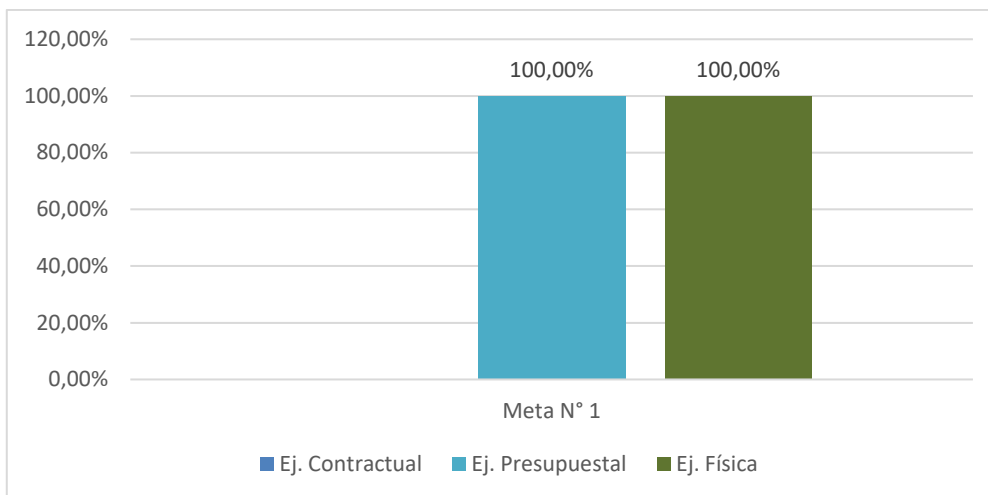
- Meta 1: Presenta una ejecución física y contractual consistente con la programación efectuada en la vigencia, ya que se cumplió con la magnitud programada (20) para el 2017 y se suscribieron todos los contratos esperados. Por otro lado, se apropiaron 93.08% de los recursos destinados para la misma.
- Meta 2: Se evidencia una ejecución presupuestal no acorde al tiempo transcurrido de la vigencia, ya que solamente apropiaron el 76.47% de los recursos destinados para la misma.

Para la ejecución física se implementaron barreras perimetrales, se realizaron campañas con la policía, Cursos pedagógicos entre otros.

**6. Meta Plan de Desarrollo:** 247- Aumentar en 5% el número total de viajes en transporte público (LB= 43%)

**6.1 Proyecto de Inversión:** 88 - Estabilización tarifaria del sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S. A.

**Meta de Inversión:** Remunerar el 100 por ciento de la prestación del servicio de transporte y recaudo del SITP, durante las 52 semanas del año.



Fuente: Datos reportados en el SEGPLAN

### Observaciones:

La meta de inversión presenta un avance físico y presupuestal consistente con la programación efectuada y el tiempo transcurrido de la vigencia, dado que se remuneró el 100% de la prestación del servicio de transporte y recaudo durante todas las semanas del 2017, utilizando los \$783.227'000.000 destinados para su cumplimiento.

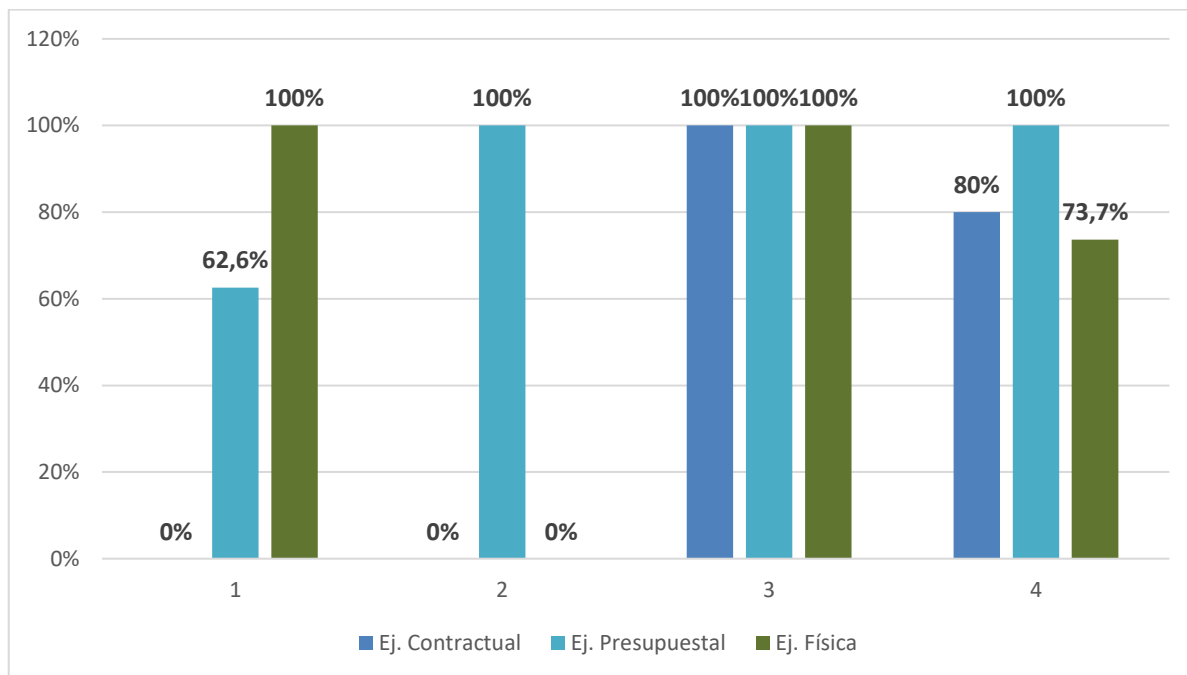
Teniendo en cuenta la naturaleza de la meta planteada, para su ejecución no se llevan a cabo procesos de contratación que sean cubiertos con los recursos destinados a la citada meta.

### 6.2 Proyecto de Inversión: 7251 - Gestión de infraestructura del transporte público

#### Metas de Inversión:

- Meta 1: Planificar y gestionar los recursos para 73 estaciones para adelantar acciones de intervención física en mejoramiento y reconfiguración de infraestructura troncal en operación

- Meta 2: Planificar y gestionar los recursos para 9 patios zonales para la expansión y mejoramiento de la infraestructura zonal, con inversión pública o privada
- Meta 3: Mejorar y/o mantener 147 estaciones del sistema TRANSMILENIO con acciones de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejoramiento de las condiciones físicas
- Meta 4: Mejorar y/o mantener 7500 paraderos del componente zonal con acciones de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejoramiento de las condiciones físicas.



Fuente: Datos reportados en el SEGPLAN

### Observaciones:

Se resalta que en estas metas se encuentran incluidos los recursos cuya ejecución no está en cabeza de la entidad ya que corresponden al convenio Nación-Distrito y dependen de la gestión del IDU.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Para la meta 1: De acuerdo con los soportes presentados por la dependencia responsable de la meta de inversión, se evidenció el cumplimiento del 100% en su ejecución física, correspondiente a la adecuación a biarticulado de 15 estaciones con 32 puntos de parada. El IDU licitó un contrato de estudios, diseños y construcción para 15 estaciones que fue declarado desierto, razón por la cual la parte presupuesta se ejecutó únicamente en un 62.6%.
- Para la meta 2: No fue posible adquirir los dos (2) predios programados para la vigencia 2017, debido a restricciones de tipo normativo y documental para finiquitar las compras, por lo que su ejecución registró un avance del 0%.
- Para la meta 3: Se registra una ejecución del 100%, ya que cada mes se realiza el mantenimiento a las 147 estaciones que componen el Sistema.
- Para la meta 4: No se alcanzó el 100% de ejecución física debido a que se tenía previsto la mejora de las condiciones de las zonas duras de 400 paraderos, a través de los contratos IDU 1540 del 22 de diciembre (obra) e IDU 1569 del 27 de diciembre de 2017 (Interventoría), pero no se ejecutó ninguna zona.

Se tenían programados 5 contratos y solamente fue posible realizar 4, el faltante quedó pendiente debido a la falta de recursos.

La Oficina de Control Interno observa que existió una planeación incorrecta de los recursos al ejecutar todo el presupuesto, sin cumplir con el 100% de los contratos programados y la meta física.

### **Recomendación:**

La dependencia encargada de la gerencia, administración y ejecución del proyecto debe implementar las medidas necesarias para realizar un seguimiento efectivo al convenio suscrito con el Instituto de Desarrollo Urbano con el fin de que adelante oportunamente los procesos contractuales previstos en la vigencia y soportados con



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

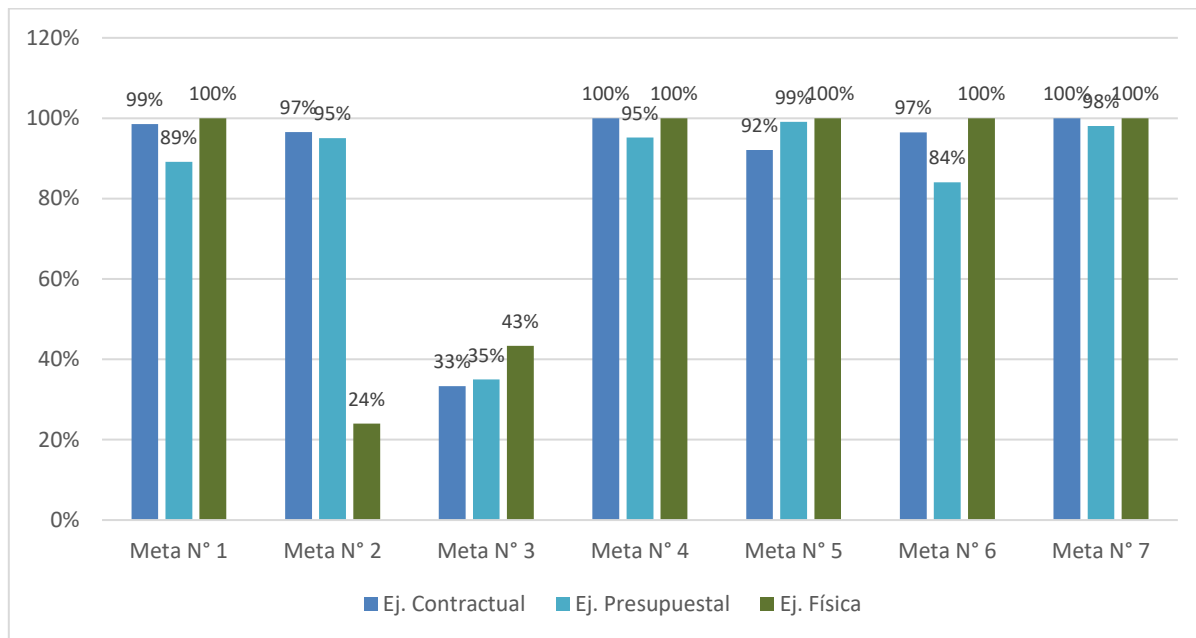


los recursos administrados por TRANSMILENIO en el proyecto Gestión de Infraestructura del Transporte Público.

### **6.3 Proyecto de Inversión:** 7223 - Operación y control del sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S. A.

#### **Meta de Inversión:**

- Meta 1: Aumentar 5 por ciento los viajes en el sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S. A.
- Meta 2: Implementar 9 soluciones de software en una plataforma computacional eficiente que automaticen los procesos de recaudo y remuneración, el modelo de programación y regulación de flota, y el subsistema de inteligencia de negocios
- Meta 3: Reducir 400.000 toneladas de gases de efecto invernadero (Co2eq) por la operación del sistema de transporte masivo
- Meta 4: Garantizar El 99 por ciento la operación de la línea de cable en relación con las horas de operación programadas
- Meta 5: Gestionar 100 por ciento de los servicios del componente BRT en operación, incluyendo troncales, duales y alimentadores"
- Meta 6: Supervisar 100 por ciento de la operación de las rutas zonales en servicio
- Meta 7: Garantizar El 100 por ciento de las estaciones en condiciones óptimas para el servicio incluyendo aseo, servicios públicos y equipamiento adicional.



Fuente: Datos reportados en el SEGPLAN

### Observaciones:

- Para la meta 2 se adelantaron todos los procesos planeados en la vigencia, sin embargo, uno resultó desierto, lo cual impactó lo previsto técnicamente por parte de la Dirección de Tics. Generando una ejecución física del 24%. Llama la atención que la Dependencia reportó un avance del 100% en el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno en la evaluación por Dependencias con corte a 31 de diciembre de 2017.
- Para la meta 3 no se logró el cumplimiento ya que se redujeron 38185 Toneladas de gases de efecto invernadero de las 88112 programadas, generando una ejecución física del 43%.

En esta meta el área correspondiente tenía planeado ejecutar 3 contratos, pero solo ejecutó uno (1) durante la vigencia, razón por la cual la Oficina de Control Interno considera una planeación débil para esta meta.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Para la meta 4, si bien se registró un avance del 100%, es preciso aclarar que se solicitó modificación a la magnitud programada para la vigencia 2017, el 22 de noviembre de 2017, la cual fue aprobada por la Oficina Asesora de Planeación, cambiando el porcentaje de ejecución programado del 65% al 6%.
- La dependencia responsable de la meta 5 con la supervisión al desempeño y cumplimiento operativo de los concesionarios de Operación troncal y alimentadora, durante las horas de operación diarias y por los 7 días de la semana, en función de la adecuada prestación del servicio a los usuarios del transporte público de la ciudad.
- La dependencia responsable de la meta 6 en su componente físico efectuó la supervisión al 100% de las rutas habilitadas en el componente zonal, mediante el seguimiento y monitoreo en los centros de control zonal y Centro de Control Maestro, además de la inspección y vigilancia que se ejerce a través de la firma de interventoría contratada para ese fin, no obstante, en el componente presupuestal solo llegó al 84% de ejecución.
- Para la meta 7 se registra una ejecución del 100%, ya que cada mes se realiza mantenimiento, aseo y equipamiento adicional como botiquines a todas las estaciones que componen el Sistema.

### Recomendaciones

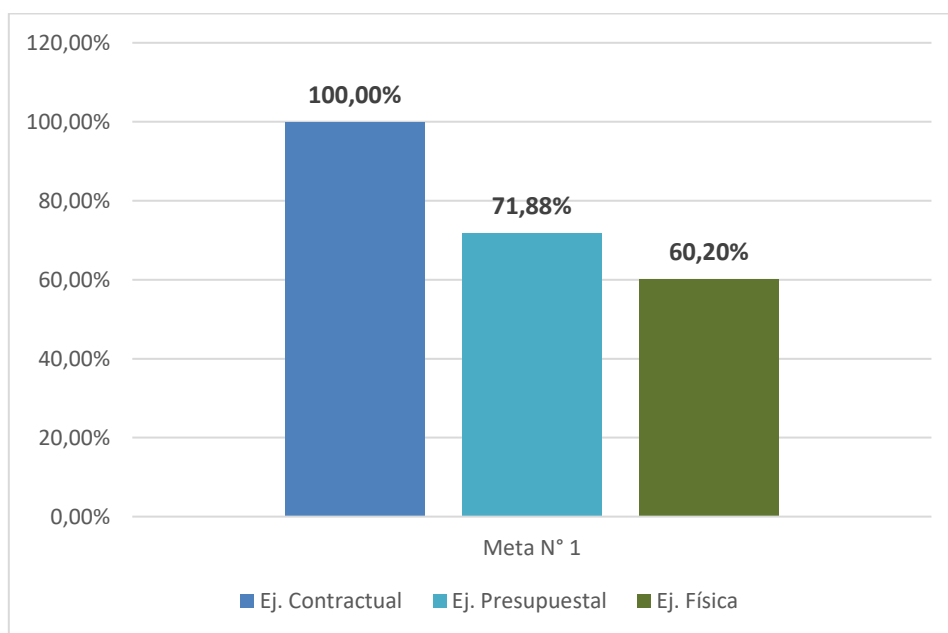
1. La Dependencia encargada de la gerencia, administración y ejecución del proyecto, debe implementar las medidas necesarias para garantizar la ejecución satisfactoria de los componentes físico, contractual y presupuestal para la meta de inversión 3.
2. Para la meta 2 se recomienda analizar la información que se reporte para los diferentes informes verificando que ésta guarde coherencia.

3. Para las metas 1 y 6 se debe mejorar los mecanismos de control que garanticen una eficiente ejecución presupuestal en la vigencia, concordante con lo físico y contractual.

**7. Meta Plan de Desarrollo:** 248 - Alcanzar 170 km de troncales (construir 57 km nuevos de troncal)

**7.1 Proyecto de Inversión:** 7251- Gestión de infraestructura del transporte público

**Metas de Inversión:** Planificar y gestionar los recursos para 57 kilómetros nuevos de troncal con actividades que incluyen expansión y mejoramiento de la infraestructura troncal necesaria para la operación del sistema TRANSMILENIO.



Fuente: Datos reportados en el SEGPLAN

### Observaciones:

La Oficina de Control Interno observó que se ejecutó un 60% de la meta física y un 70% de la ejecución presupuestal, representada en cuatro consultorías de estudios y diseños en una extensión de 32,93 Km. Estos estudios se desarrollaron durante la



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



vigencia 2017, sin que finalizara su ejecución. En la vigencia 2018 se debe completar los estudios, diseños y contratar la construcción de carrera 7 en el primer semestre y la extensión Caracas en el segundo semestre del año. (según lo informado por el área). De otra parte, El IDU adjudicó estudios y diseños de dos proyectos con una extensión de 40,7 Km en el segundo semestre de 2017. Estos diseños se deben desarrollar desde el último mes de 2017 y durante el año 2018.

### **Recomendación**

La dependencia encargada de la gerencia, administración y ejecución del proyecto debe implementar las medidas necesarias para requerir al Instituto de Desarrollo Urbano para que adelante oportunamente los procesos contractuales previstos en la vigencia y soportados con los recursos administrados por TRANSMILENIO en el proyecto Gestión de Infraestructura del Transporte Público.

De la misma forma se deben realizar seguimiento periódico a los estudios y diseños ya adelantados.

**8. Meta Plan de Desarrollo:** 249 Avanzar en el 30% de la obra civil del proyecto de la primera línea del metro en su Etapa I

**8.1 Proyecto de Inversión:** 78: Gestión del sistema de transporte público férreo - Metro de Bogotá

**Metas de Inversión:** Ejecutar 100 por ciento de los recursos destinados anualmente a las actividades de gestión y desarrollo de la primera línea del metro

### **Observación:**

Este proyecto de inversión fue trasladado integralmente, al inicio de la vigencia 2017, para gestión y reporte de la Empresa Metro de Bogotá, por lo tanto, no es tenido en cuenta en el presente reporte.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

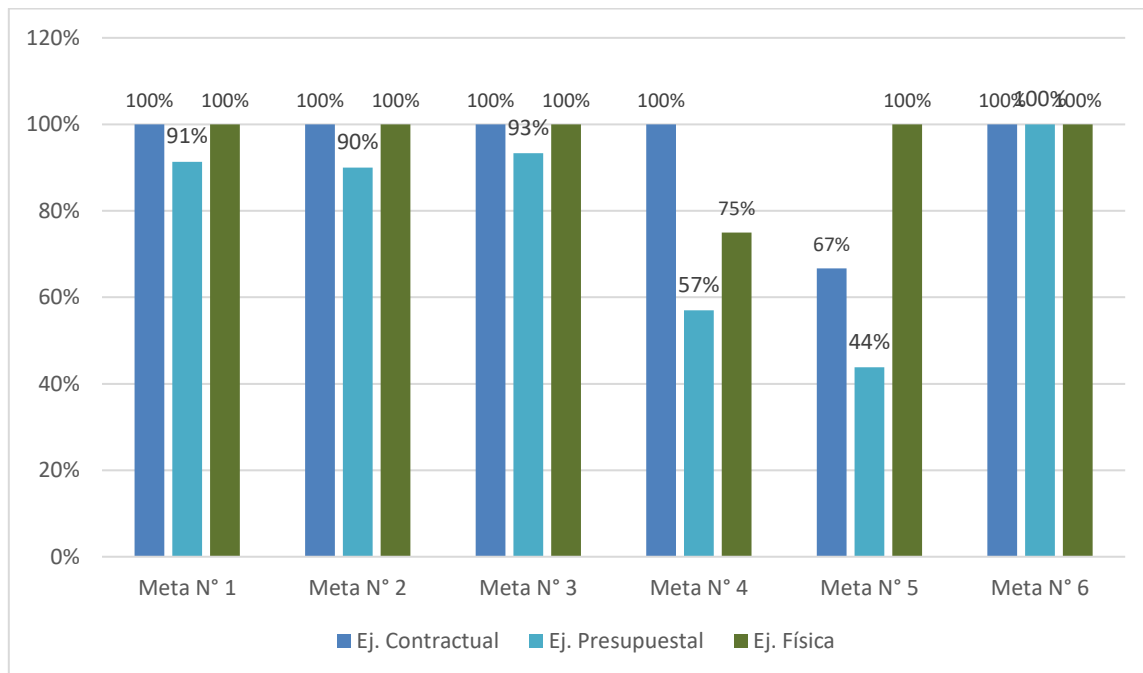


**9. Meta Plan de Desarrollo:** 256 - Lograr un índice nivel medio de desarrollo institucional en el sector movilidad

**9.1 Proyecto de Inversión:** 7225 - Fortalecimiento Institucional

### **Metas de Inversión:**

- Meta 1: Adecuar y mantener 1 sede administrativa en condiciones apropiadas de uso
- Meta 2: Capacitar y fortalecer al 100 por ciento de funcionarios en temáticas requeridas para el desarrollo de sus competencias"
- Meta 3: Implementar 1 modelo de desarrollo organizacional basado en estudios técnicos tendiente al cumplimiento de los objetivos de la entidad"
- Meta 4: Implantar 6 soluciones de software que automaticen los procesos administrativos de la institución y migren la información existente
- Meta 5: Obtener 3 certificaciones en estándares ISO, para tres subsistemas del sistema integrado de gestión.
- Meta 6: Diseñar e implementar el 100 por ciento de los 4 componentes de la gestión de la información pública reglamentada por la Ley 1712 de 2014 (manual de gestión documental, programa de gestión documental, sistema integrado de conservación y plan institucional de archivo)



**Fuente: Datos reportados en el SEGPLAN**

### **Observaciones:**

- Teniendo en cuenta que las necesidades de adecuación y Mantenimiento se presentan por demanda en su gran mayoría, estas fueran cubiertas a satisfacción, sin presentarse novedades significativas para la prestación de los servicios, generando un 100% de cumplimiento en la meta 1.
- Para el cumplimiento de la meta 2 se desarrollaron las actividades concernientes a procesos de capacitación para los funcionarios de la entidad, atendiendo adicionalmente las solicitudes requeridas de último momento.
- Para el cumplimiento de la meta 3, se realizaron los Acuerdos de Junta 07 y 08 de 2017 con los ajustes en las dependencias, creándose la Dirección Corporativa y también se generaron los nuevos Manuales de Funciones con los respectivos cambios resultados de los estudios adelantados.
- La meta 4 presentó una ejecución física del 75%, teniendo en cuenta que la Dirección de TIC'S dio inicio a la realización de las pruebas funcionales de la

Informe N° OCI-2018-19 Seguimiento y Recomendaciones Metas PDD - Decreto Distrital 215 de 2017



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



integración del Módulo de Planeación con el Módulo de Presupuesto en ambiente de pruebas, para lo cual se llevaron a cabo una serie de sesiones de trabajo con los usuarios del área de Presupuesto, Oficina Asesora de Planeación, un representante de ASP Solutions y la Dirección de TICS.

No obstante, se debe fortalecer la planeación para que lo apropiado presupuestalmente guarde relación con los contratos realizados.

- A través del contrato 380 de 2016 celebrado con el ICONTEC", desde el 20 de enero de 2017, se capacitó a 26 funcionarios de la Entidad, para fortalecer las competencias en los Sistemas de Gestión, cumpliendo con lo establecido para la vigencia, no obstante, se debe reforzar la planeación toda vez que para el cumplimiento de la meta física solamente se suscribió el 67% de los contratos programados y se utilizó el 44% de los recursos programados.
- Para el cumplimiento de la meta 6 se aprobó el avance del Programa de Gestión Documental y se recibió la visita de seguimiento al cumplimiento de la normatividad archivística por parte del Archivo de Bogotá, obteniendo puntaje de 8,4 sobre 10.

### **Recomendación:**

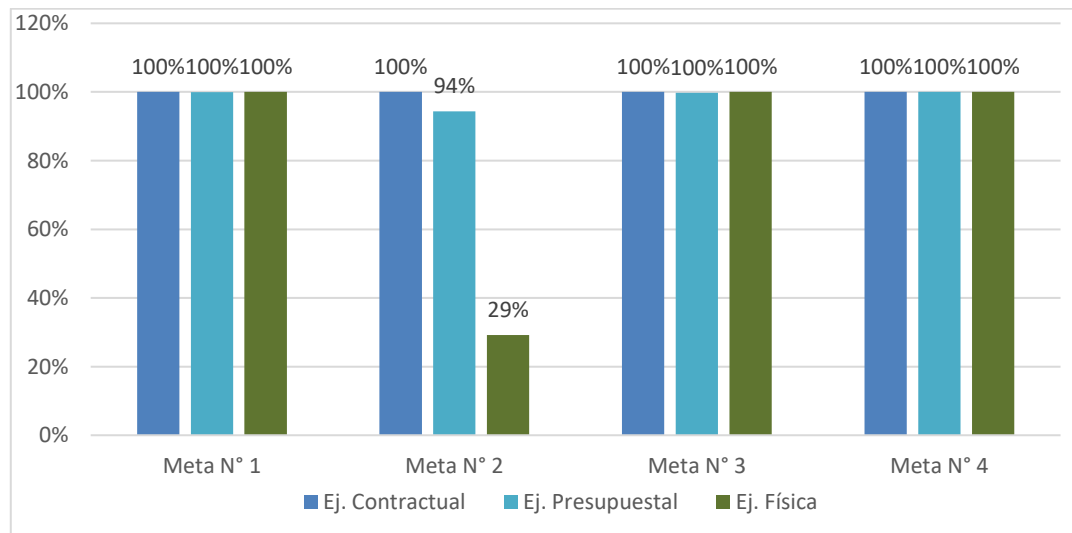
La dependencia encargada de la gerencia, administración y ejecución del proyecto debe implementar las medidas necesarias para fortalecer las actividades de planeación y así garantizar la ejecución satisfactoria de los componentes, contractual y presupuestal para las metas de inversión, para las metas 4 y 5.

**10. Meta Plan de Desarrollo:** 255: Mantener 80% de satisfacción en los servicios prestados por las entidades del sector movilidad.

**10.1 Proyecto de Inversión:** 71 - Comunicación, capacitación y atención al usuario en el sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S. A.

## Metas de Inversión:

- Meta 1: Diseñar e implementar el 100 por ciento de un esquema operativo de atención al usuario en el sistema zonal y troncal que informe y oriente al usuario en el sistema, haciendo énfasis en las franjas horarias de mayor afluencia.
- Meta 2: Diseñar e implementar el 100 por ciento de un esquema operativo de atención a las comunidades y grupos de interés en los componentes zonal y troncal, que permita atender las necesidades de información, capacitación u orientación que cubra el 100% de los espacios del servicio y zonas de impacto operativo.
- Meta 3: Aumentar al 80 por ciento el nivel de satisfacción del usuario, respecto de la encuesta de satisfacción usuarios TRANSMILENIO - troncal y zonal en lo correspondiente a la medición de comunicaciones.
- Meta 4: Reducir 4 días el tiempo de respuesta promedio a las PQRS presentadas por los usuarios.



Fuente: Datos reportados en el SEGPLAN

## Observaciones:

- Para la meta 1 se observa un cumplimiento del 100%, a través de la ejecución de actividades como: a) Revisión del sistema de megafonía en las estaciones y portales

Informe N° OCI-2018-19 Seguimiento y Recomendaciones Metas PDD - Decreto Distrital 215 de 2017



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



del sistema; b) verificación del sistema de audio en el sistema (portales y estaciones), c). Revisión, retiro y cambio de afiches informativos y pendones desactualizados en el sistema, d) Inventario final de las guías de mi plan de viaje de todo el sistema.

- Se observa una ejecución física no acorde al tiempo transcurrido de la vigencia, para la meta 2, teniendo en cuenta que se suscribió el contrato No. 603 de 2017 con fecha de inicio 24 de noviembre de 2017, razón por la cual el avance físico no es representativo para la vigencia.
- Para la meta 3 se realizó la aplicación de la medición de satisfacción a usuarios en ejecución del contrato 288 de 2017, donde se incluye un atributo relacionado con el componente de "Comunicaciones", el resultado reportado corresponde al indicador de Top Two Box, generando un 100% de cumplimiento de la ejecución física programada para la vigencia.
- Para la meta 4, se implementaron diferentes acciones que permitieron lograr la meta de responder los requerimientos en un tiempo inferior al establecido por Ley, velando por el cumplimiento a los criterios de claridad, calidez y coherencia, generando un cumplimiento del 100% de la ejecución física programada.

La Oficina de Control Interno observó que aún se continúa entregando respuestas en forma extemporánea.

### **Recomendación:**

La dependencia encargada de la gerencia, administración y ejecución del meta de inversión "Diseñar e implementar el 100 por ciento de un esquema operativo de atención a las comunidades y grupos de interés en los componentes zonal y troncal, que permita atender las necesidades de información, capacitación u orientación que cubra el 100% de los espacios del servicio y zonas de impacto operativo.", debe implementar las medidas necesarias para garantizar la ejecución satisfactoria de los componentes físico y presupuestal de cada meta de inversión.



## RECOMENDACIONES GENERALES

A partir del resultado del análisis efectuado por esta Oficina y con el objetivo de generar valor organizacional en la toma de decisiones mediante la evaluación de posibles alternativas de solución, nos permitimos realizar las siguientes recomendaciones:

- 1) Efectuar una verificación y evaluación al estado de las metas del Plan de Desarrollo a cargo de la Entidad, con el fin de implementar acciones para su cumplimiento efectivo en los tiempos estipulados.
- 2) Revisar en forma periódica la programación y ejecución de metas asociadas a los proyectos de inversión, en su parte contractual, presupuestal y física y en caso de que no esté acorde con lo planeado implementar las acciones correctivas a que haya lugar.
- 3) Establecer planes de mejoramiento para las metas de inversión que no tuvieron una ejecución satisfactoria al cierre de la vigencia 2017:
  - Implementar 9 soluciones de software en una plataforma computacional eficiente que automaticen los procesos de recaudo y remuneración, el modelo de programación y regulación de flota, y el subsistema de inteligencia de negocios
  - Reducir 400.000 toneladas de gases de efecto invernadero (co2eq) por la operación del sistema de transporte masivo
  - Planificar y gestionar los recursos para 57 kilómetros nuevos de troncal con actividades que incluyen expansión y mejoramiento de la infraestructura troncal necesaria para la operación del sistema Transmilenio
  - Planificar y gestionar los recursos para 9 patios zonales para la expansión y mejoramiento de la infraestructura zonal, con inversión pública o privada
  - Diseñar e implementar el 100 por ciento de un esquema operativo de atención a las comunidades y grupos de interés en los componentes zonal y troncal, que permita atender las necesidades de información, capacitación u orientación que cubra el 100% de los espacios del servicio y zonas de impacto operativo.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- 4) Generar mecanismos que garanticen la coherencia en la información reportada a través de las diferentes herramientas del SIG y el Reporte realizado en el Sistema de Información de Seguimiento al Plan de Desarrollo – SEGPLAN.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 16 de marzo de 2018

**LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Oficina de Control Interno

Santiago Santos Sánchez, Contratista Oficina de Control Interno