



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2018-038

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de marzo de 2018.

DEPENDENCIA: Dirección Técnica de Seguridad

EQUIPO AUDITOR: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario Grado 4.

OBJETIVO(S):

Realizar un diagnóstico preventivo por dependencia a la formulación, planificación, reporte, soportes y porcentaje de cumplimiento de los indicadores a cargo de la **Dirección Técnica de Seguridad**, con el fin que se implementen oportunamente las acciones correctivas y preventivas de cara al cumplimiento de las metas institucionales y a la evaluación final de la vigencia.

ALCANCE:

El alcance de la labor realizada por la Oficina de Control Interno se estableció de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Verificación de la formalización de los siguientes documentos:
 - Envío del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2017.
 - Envío del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2018.
 - Plan de Acción vigencia 2018.
 - Indicadores de Gestión vigencia 2018 relacionados en el cuadro de mando integral.
 - Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – marzo de 2018.
2. Verificación de la coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión de la dependencia frente al Plan de Acción suscrito por el jefe del área para la vigencia 2018 y frente a las funciones establecidas en el Acuerdo 007 de 2017, por el cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de unas dependencias de la Empresa de



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A. y la normatividad vigente relacionada.

3. Revisión de la información, documentación y sistemas de información que soportan los resultados para cada indicador que ha reportado el área.
4. Evaluación de referencia del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia.
5. Formulación de recomendaciones a partir del análisis realizado y de los resultados obtenidos por la dependencia, con el objetivo de que se tomen las acciones correctivas y/o de mejora, en procura de la consecución de los objetivos de la dependencia y la consolidación de su contribución a los objetivos institucionales.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

Considerando lo anterior, a continuación, se presentan los resultados de la evaluación:

1. VERIFICACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

a) Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2017.

Se observó la evaluación realizada al acuerdo de Gestión del año 2017, debidamente firmada por los Gerentes Públicos con fecha 19 de enero de 2018.

Cabe aclarar que la Dirección Corporativa suministro dicho acuerdo a la Oficina de Control Interno.

b) Formalización del Acuerdo de Gestión 2018

La Oficina de Control Interno pudo evidenciar la formalización del acuerdo de Gestión de la Directora Técnica de Seguridad para la vigencia del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, firmado el 19 de enero de 2018

Nota: Con fecha 04 de abril de 2018 se observa la formalización del acuerdo de Gestión para el nuevo Director Técnico de Seguridad en virtud de la renuncia de la anterior directora.

c) Plan de Acción vigencia 2018



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



En la verificación realizada, se suministró el documento correspondiente al Plan de Acción de la vigencia 2018, en medio magnético digitalizado, el cual fue remitido a la Oficina Asesora de Planeación el día 6 de marzo de 2018, cumpliendo así con el plazo dado por esta dependencia en el comunicado 2018IE2010.

d) Ficha Técnica de los Indicadores de Gestión vigencia 2018 y Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – marzo de 2018.

En la verificación realizada con corte 31 de marzo de 2018, se observó en la Intranet de la Entidad los documentos correspondientes a la ficha técnica de los indicadores para la vigencia 2018, observando que dos de los indicadores fueron modificados en su nombre, objetivo y responsable, para el año 2018, comparado con el año 2017, tal como se detalla a continuación:

Indicador 2017- Según ficha técnica	Indicador 2018- Según ficha técnica
Nombre: Seguimiento a la prestación vigilancia privada del Sistema. Objetivo: Verificar el cumplimiento documental y la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el Sistema a cargo de TRANSMILENIO S.A Responsable: Profesionales Especializados 06 de la Dirección Técnica de Seguridad Tipo de Indicador: EFICACIA	Nombre: Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A. Objetivo: Verificar el cumplimiento operacional y la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el Sistema a cargo de TRANSMILENIO S.A Responsable: Profesional de la Dirección Técnica de Seguridad Tipo de Indicador: EFICACIA
El segundo indicador no tuvo cambios significativos	El segundo indicador no tuvo cambios significativos
Nombre: Medición Plan Anti-evasión	Nombre: Medición grupo Identificación de



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



<p>Objetivo: Medir el desempeño de los equipos de PDAs (fiscalizadores) en relación con el número de usuarios requeridos para verificar la validación de la tarjeta TISC, como estrategia para la identificación de presuntos evasores, y disminución de este fenómeno en el Sistema</p> <p>Formula: Número de verificaciones a tarjetas de usuarios realizadas en el mes / (16 * número de equipos * número de horas del servicio * número de días del mes).</p> <p>Tipo de Indicador: EFICACIA</p>	<p>Ingresos Irregulares al Sistema TransMilenio</p> <p>Objetivo: Medir el desempeño del grupo “Identificación de Ingresos Irregulares al Sistema TransMilenio” en relación con el número de usuarios requeridos para verificar la validación de la tarjeta TISC.</p> <p>Formula: Número de verificaciones a tarjetas de usuarios realizadas en el mes / (A * número de equipos * número de horas del servicio * número de días del mes). A: promedio de validaciones hora por equipo (20).</p> <p>Tipo de Indicador: EFICACIA</p>
---	--

Datos obtenidos de las fichas técnicas del cuadro de mando integral Transmilenio S.A., 2018 vs. Cuadro de Mando Integral Transmilenio S.A. 2017.

2. REVISIÓN PERTINENCIA Y SUFICIENCIA INDICADORES DE GESTIÓN FRENTE AL PLAN DE ACCIÓN 2018 Y A LAS FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE SEGURIDAD.

Como parte del contexto de las actividades de planeación estratégica, se cotejaron los indicadores de gestión de la dependencia registrados en el cuadro de mando integral para la vigencia 2018, el cual se encuentra publicado en la Intranet, frente a las actividades, productos y metas del Plan de Acción 2018 suscrito por el Jefe del área, observando que el Plan de Acción no tiene relación directa con los indicadores de Gestión plasmados en el cuadro de mando integral. No obstante, los indicadores de gestión si guardan relación frente a los proyectos de inversión del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos”, tal como se observa en los tres (3) indicadores que se desagregan en el siguiente cuadro:

PROYECTO DE INVERSIÓN PLAN DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
86. Gestión de la Seguridad en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A..	1. Articular la Operación del Sistema Integrado de Transporte Público Masivo en la Ciudad - Región, con estándares de eficiencia y seguridad	1.2. Mejorar la seguridad de los usuarios y disminuir la accidentalidad	1.2.1 Desarrollar programas para la prevención y atención de contingencias, emergencias y recuperación de desastres para los procesos de gestión y control de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público	Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A.
			1.2.2 Gestionar mecanismos de coordinación interinstitucional con el fin de mejorar la seguridad física de los usuarios en el sistema	Medición grupo Identificación de Ingresos Irregulares al Sistema TransMilenio
			1.2.3. Analizar oportunamente los eventos Presentados y tomar las acciones de mejora necesarias.	Análisis de accidentes

Datos obtenidos del cuadro de mando integral Transmilenio S.A., 2018.

a. **En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores de la Dirección Técnica de Seguridad se identifica:**

Se formularon **tres (3)** indicadores relacionados con las funciones del área y alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad. Esto se pudo identificar con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación mediante el cuadro de mando integral y la revisión al Plan de Desarrollo vigente.

El conjunto de indicadores de la **Dirección Técnica de Seguridad**, así como su Plan de Acción incluyó productos e indicadores asociados a su objetivo registrado en el Acuerdo 007 de 2017: “ La Dirección Técnica de Seguridad tendrá como objeto promover y coordinar las acciones de seguridad en la operación del sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S.A, que permitan la implementación de programas preventivos y correctivos en temas de seguridad vial y física, en coordinación con los Entes Estatales competentes, con



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



el fin de mejorar la seguridad de los usuarios y fomentar cambios de comportamiento a través de la educación, comunicación, información y control”.

En este sentido y en relación con la vigencia 2017, los indicadores se mantienen con algunos cambios que identificó la Oficina de Control Interno.

En el Plan de Acción de la Dirección Técnica de Seguridad para la vigencia 2018 se formularon cuatro (4) productos para el cumplimiento de los tres (3) compromisos establecidos, para los cuales se presenta de manera individual el análisis correspondiente a su avance, cumplimiento acumulado al 28 de febrero de 2018, así como algunas observaciones relacionadas, en la “Matriz Seguimiento al Plan de Acción”. Adicionalmente se observó que los compromisos guardan relación con los indicadores formulados para la vigencia.

3. REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la verificación con corte al 31 de marzo de 2018 realizada por la Oficina de Control Interno para el reporte correspondiente al primer trimestre 2018, se observó que la Dirección Técnica de Seguridad reportó con análisis descriptivos de manera razonable, lo que permite identificar la gestión para cada indicador en cada periodo, lo correspondiente a dos (2) de sus indicadores con este corte y uno cuya información del mes de marzo se reporta hasta finales del mes de abril ya que así fue establecido (los reportes del mes se reportan a finales del mes siguiente). La Oficina de Control interno evidenció un error en el reporte del mes de enero de un indicador el cual se describe en el punto No.4.

Trazabilidad de la información:

Se realizó a partir de una muestra, una revisión de las fuentes, registros, documentación y sistemas de información que soportan la planeación para los diferentes indicadores formulados, observándose que para la mayor parte de los indicadores de gestión la información reportada en medio magnético a través del documento en Excel, se soporta de manera coherente y razonable y es posible obtener la historia de la información de la planeación de



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



cada indicador por cada funcionario a cargo de la ejecución de los diferentes indicadores del área.

4. ANÁLISIS DE INDICADORES Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Para la ejecución, medición y seguimiento de la gestión de la Dirección Técnica de Seguridad para la vigencia 2018, se formularon tres (3) indicadores de gestión, encontrando que dos de ellos registran como tipo de indicador Eficacia y uno de Efectividad.

- La Oficina de Control Interno sugirió que el indicador de “Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A.”, que se encuentra en el cuadro de mando integral como EFICACIA, fuera de Efectividad, a lo que el área respondió que desde el mes de marzo se había cambiado, no obstante, en el cuadro de mando integral aun no registra el cambio.
- No se observó indicador de Eficiencia en la Dirección Técnica de Seguridad.
- En la revisión efectuada a los soportes de los indicadores de la Dirección Técnica de seguridad se pudo observar:

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Observación
Seguimiento a la prestación vigilancia privada del Sistema	Sin observación	Sin observación	Sin observación	Las novedades que aquí se reportan son para cumplimiento fuera de operación del sistema
Análisis de accidentes	Fue reportado el indicador con un 75%, siendo lo correcto un 73%	Sin observación	N/A. tiene plazo hasta el 30/04/2018	Implementar un control de revisión de los indicadores antes de ser reportados a la OAP.
Medición grupo Identificación de Ingresos Irregulares al Sistema TransMilenio	El promedio de validación hora por equipo (16).	Se cambio el promedio de validaciones hora por equipo a (20).	Nuevamente registra el 100% con el promedio de validaciones hora por equipo a (20).	Este indicador presentó con cumplimiento del 100% a pesar de haberse modificado la forma de medición en febrero de 2018. Se recomienda revisar la variable de validación hora/equipo



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



5. EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

Indicadores de Gestión:

A partir de los resultados obtenidos para los tres (3) indicadores, considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada indicador, la Dirección Técnica de Seguridad, alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 95% en los indicadores con reporte de información a 31 de marzo de 2018. Cabe aclarar que la periodicidad de los indicadores es mensual, no obstante, el indicador “Análisis de Accidentes” su medición se reporta al mes siguiente de causado. Ver anexo No.2 de este informe.

Plan de Acción:

En cuanto al plan de acción institucional y observando los resultados cuya información registra en el anexo No.1 de este informe la Dirección Técnica de Seguridad, alcanza un cumplimiento del 100% de los compromisos adquiridos para el periodo.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los análisis y calificaciones anteriormente descritos, a continuación, se presentan las recomendaciones y principales observaciones para que la Dirección Técnica de Seguridad las tenga en cuenta en la gestión de lo que resta de la vigencia 2018.

1. Evaluar el proceso de planeación de los productos y/o metas del plan de acción, en cuanto a su cantidad y programación porcentual esperada.
 - La meta inicial de 6.534 cursos pedagógicos fue disminuida en marzo en un 71% (1.903)
 - No se programaron jornadas de capacitación en emergencias y contingencias para el primer bimestre, no obstante, se realizaron 7 (13%).
 - Las mediciones de velocidad programadas para el primer trimestre fueron superadas en un 42%
2. Evaluar con la Oficina Asesora de Planeación la posibilidad de formular indicadores de



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



Eficiencia, así como la posibilidad de que los indicadores de gestión estén relacionados en el plan de Acción lo cual facilitará el manejo y evaluación de los mismo.

3. Implementar controles que garanticen la calidad de la información reportada a la Oficina Asesora de Planeación, relacionada con los indicadores de Gestión y así evitar el reporte de porcentajes no cumplidos tal como paso en el mes de enero con el indicador “Análisis de accidentes.

Las anteriores observaciones fueron comentadas con los facilitadores asignados por la Dirección Técnica de Seguridad para la realización del trabajo.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Dirección Técnica de Seguridad para el desarrollo de la presente evaluación y reitera su disponibilidad para prestar la asistencia y acompañamiento requeridos, conforme a sus roles y funciones, para adoptar los correctivos y acciones de mejoramiento recomendados, dentro del propósito de cumplir con los objetivos institucionales. Para lo anterior se solicita emitir respuesta dentro de los quince días calendario siguientes al recibo del presente informe.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO

Jefe oficina de Control Interno

Anexo No.1.Evaluacion plan de acción en un (1) folio

Anexo No.2.Evaluacion indicadores de gestión en un (1) folio

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Oficina de Control Interno