



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



N° INFORME: OCI-2018-036

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Evaluación por Dependencias (Subgerencia Técnica y de Servicios)

EQUIPO AUDITOR: Oscar Pulgarin Lara, 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 Subgerencia Técnica y de Servicios, 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 Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A”* y la normatividad vigente relacionada.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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:

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

1. Verificación de la Formalización de los Sigüientes Documentos.

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

De acuerdo con los soportes allegados por parte de la Dirección Corporativa, se logró constatar que la Evaluación del Acuerdo de Gestión al Subgerente Técnico y de Servicios, se realizó el 19 de enero de 2018. El documento se encuentra suscrito por el Superior Jerárquico y el Gerente Público en el formato correspondiente.

b) Formalización del Acuerdo de Gestión 2018

El acuerdo de Gestión para la vigencia 2018 fue formalizado en enero 1 de 2018, tal como se pudo evidenciar en el formato correspondiente suministrado mediante correo electrónico por la Dirección Corporativa. Cabe mencionar que este acuerdo fue modificado en marzo 16 de 2018 y suscrito nuevamente por las partes. En el nuevo se eliminaron, se modificaron y se adicionaron compromisos.

Comparado el acuerdo de Gestión suscrito versus el plan de acción de la dependencia, se puede observar que estos guardan concordancia el uno del otro.



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



c) Plan de Acción vigencia 2018

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 5 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 al corte de marzo, se descargó de la Intranet el documento correspondiente a las fichas técnicas de los cuatro (4) indicadores para la vigencia 2018, el día 19 de abril de 2018. Cabe resaltar que estos indicadores corresponden a los mismos de la vigencia anterior.

2. Revisión Pertinencia y Suficiencia Indicadores de Gestión Frente al Plan de Acción 2018 y a las Funciones de la Subgerencia Económica.

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/o metas del Plan de Acción 2018 suscrito por el Jefe del área, observándose que el Plan de Acción tiene formuladas dieciséis (16) productos y/o metas para las vigencias 2018, y cuatro (4) indicadores que se desagregan en el siguiente cuadro:

Proyecto De Inversión Plan Desarrollo	Objetivos Corporativos	Objetivos Específicos	Estrategias	Indicador
7251. Gestión e Infraestructura del transporte público.	1. Articular la Operación del Sistema Integrado de Transporte Público Masivo en la Ciudad - Región, con estándares de eficiencia y seguridad.	1.3 Gestionar el desarrollo, adecuación y/o mantenimiento de la infraestructura requerida y obras complementarias para la integración funcional del SITP incluido los modos férreos (Metro y Trenes Ligeros) y alternativos (Cable Aéreo).	1.3.1 Adelantar las actividades de seguimiento a los estudios, diseños y construcción de la Infraestructura asociada al SITP.	PSITP3: Planificación de soluciones de infraestructura.

Proyecto De Inversión Plan Desarrollo	Objetivos Corporativos	Objetivos Específicos	Estrategias	Indicador
7251. Gestión e Infraestructura del transporte público.	1. Articular la Operación del Sistema Integrado de Transporte Público Masivo en la Ciudad - Región, con estándares de eficiencia y seguridad.	1.3 Gestionar el desarrollo, adecuación y/o mantenimiento de la infraestructura requerida y obras complementarias para la integración funcional del SITP incluido los modos férreos (Metro y Trenes Ligeros) y alternativos (Cable Aéreo).	1.3.6 Garantizar las condiciones de accesibilidad en la infraestructura.	PSITP4: Usuarios beneficiados por mejoras de infraestructura del sistema.
7223. Operación y control del 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.	1.4 Ampliar la cobertura del Sistema Integrado de Transporte Público.	1.4.2 Realizar estudios e implementar soluciones que respondan a las necesidades de cobertura derivadas del proceso de implementación del Sistema Integrado de Transporte Público.	PSITP5: Estudios de aforo realizados.
7223. Operación y control del 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.	1.4 Ampliar la cobertura del Sistema Integrado de Transporte Público.	1.4.3 Analizar e implementar soluciones transicionales en la operación de los corredores de mayor demanda, hasta la puesta en operación del modelo definitivo.	PSITP6: Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes zonal y troncal.

a. En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores de la Subgerencia Técnica y de Servicios se identifica:

- Se formularon cuatro (4) indicadores específicos relacionados con las funciones del área y alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad, lo cual 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.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- El conjunto de indicadores de la Subgerencia Técnica y de Servicios, así como su Plan de Acción incluyó productos asociados a las funciones que se registran en el Acuerdo 007 de 2017 de dicha dependencia. En este sentido y en relación con la vigencia 2017, se pudo constatar que se mantienen los mismos indicadores. El análisis específico de pertinencia se registra en el numeral 4 para cada indicador formulado por la Subgerencia Técnica y de Servicios para la vigencia 2018.

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 Subgerencia Técnica y de Servicios reportó oportunamente los indicadores y el avance del plan de acción a la Oficina Asesora de Planeación.

Para el indicador denominado “Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes zonal y troncal”, se ha diligenciado la información correspondiente, con análisis descriptivos de manera coherente y razonable, lo que permite identificar la gestión. Para el indicador “Estudios de aforos realizados”, la meta a lograr no guarda concordancia con el objetivo del indicador, situación que se explica en el anexo análisis de indicadores. El indicador denominado “Planificación de soluciones de infraestructura”, es un indicador de eficacia y su periodicidad de medición es semestral, por lo tanto, a la fecha del presente seguimiento no presenta valores reportados. Sobre este indicador se realizan observaciones, las cuales se encuentra descritas en el anexo análisis de indicadores.

En cuanto al indicador “Usuarios beneficiados por mejoras de infraestructura”, su periodicidad de medición es anual, situación que contraviene lo establecido en el procedimiento Indicadores de Gestión de la entidad, como se describe en el anexo correspondiente.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Trazabilidad de la información:

En lo referente al cumplimiento del avance registrado en el seguimiento del Plan de Acción, el cual fue formulado en su momento con dieciséis (16) producto y/o metas, y de acuerdo con lo informado por los responsables de éstos, los análisis y entrevistas desarrolladas por parte de la Oficina de Control Interno, se logró determinar que los siguientes productos y/o metas no cuentan con una descripción o ponderación cuantitativa del progreso de cada una de ellas. Su programación es porcentual incremental y no se tiene una descripción sobre las tareas que se deben desarrollar para cumplir con los porcentajes programados y poder verificar su avance:

- Un (1) Informe de Diseño Operacional para corto plazo de la reingeniería del SITP
- Un (1) Informe del Diseño Operacional para mediano y largo plazos de la reingeniería del SITP
- Un (1) Informe de Estrategia de implementación de la reingeniería del SITP
- Realización del 100% de tomas de información requeridas
- Un (1) Diagnóstico de producción estadística de la Entidad
- Mantener el 100% de la información del Sistema de información geográfico-actualizada
- Actualizar la información geográfica y/o de indicadores que alimenta el sistema.
- Capacitar el personal del área para el uso y explotación del sistema de información
- Un (1) informe de Diseño Operacional Migración del Provisional al SITP
- Un (1) Plan de implementación
- Un (1) Plan de desmonte
- Un (1) de desintegración

En cuanto a lo que hace referencia al producto y/o meta “Implementación de 250 mejoras operacionales”, se logra evidenciar con el resultado reportado por el responsable en el



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



periodo evaluado, que éste debe ajustarse ya que con el valor logrado en el primer periodo se cubrió el 46% de lo planeado para toda la vigencia.

4. Análisis de Indicadores y Evaluación de Cumplimiento.

Para la ejecución, medición y seguimiento de la gestión de la Subgerencia Técnica y de Servicios, para la vigencia 2018 fueron formulados cuatro (4) indicadores de gestión, encontrándose que, de éstos, dos son de eficacia y dos de efectividad. Llama la atención que no se tiene formulado ningún tipo de indicador de eficiencia, teniendo en cuenta que la Subgerencia Técnica y de Servicios es un área que ejecuta gran parte de los proyectos misionales de la Entidad.

De los cuatro indicadores que están descritos en el Cuadro de mando Integral, dos de ellos presentan información de medición en el periodo y estos son:

- “Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes zonal y troncal”. Su cumplimiento es al 100% durante los meses de enero, febrero y marzo de la presente vigencia.
- Referente a este indicador, se realizó comprobación de la información con la cual se hace el reporte y ésta es congruente con los resultados informados. (Ver observaciones en el anexo análisis de indicadores).
- “Estudios de aforo realizados”. Su reporte de medición muestra un cumplimiento del 100% durante el primer trimestre corrido del año, de acuerdo con los estudios solicitado por las dependencias que lo han requerido. De este indicador la Oficina de Control Interno presenta las observaciones en el anexo análisis de indicadores, el cual hace parte del presente informe, pues de acuerdo con lo informado por el responsable de alimentar la información del indicador, la variable “Cantidad de estudios programados”, los estudios son por demanda y no programados en el tiempo. De igual manera, el objetivo del indicador no es coherente con el resultado del mismo, pues la relación matemática arrojaría un porcentaje de cumplimiento y no un número de estudios de aforos que se realizan en el sistema, tal como está descrito en la ficha.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- “Planificación de soluciones de infraestructura”: Éste no presenta reporte para el periodo evaluado debido a que su periodicidad es semestral, sin embargo, al solicitar los soportes correspondientes a la variable del indicador denominada “# Proyectos planificados”, se informó que la expresión “planificados” corresponde a las diferentes etapas de los proyectos y no a una cantidad o número de proyectos a realizar en un determinado tiempo.
- “Usuarios beneficiados por mejoras de infraestructura del sistema”, no presentan mediciones en el presente seguimiento pues su frecuencia es anual. Con respecto a lo anterior, y teniendo en cuenta las indicaciones que se establecen en el procedimiento de la entidad P-OP-023 Indicadores de Gestión, su periodicidad está mal establecida. (Ver anexo análisis de indicadores)

5. Evaluación de los Compromisos de la dependencia.

A partir de los resultados reportados en los indicadores de gestión y que fueron tenidos en cuenta en la calificación para el presente seguimiento, la Subgerencia Técnica y de Servicios alcanza un porcentaje de cumplimiento del 100%.

Con respecto al Plan de Acción y teniendo en cuenta las consideraciones y observaciones presentadas en el presente informe y en el anexo denominado Matriz de seguimiento al plan de acción Subgerencia Técnica, el cual hace parte del presente informe, la Oficina de Control Interno se abstiene de dar una calificación al resultado de avance de cumplimiento en el periodo evaluado, pues de los dieciséis productos y/o metas establecidas y evaluados para la obtención de los compromisos, únicamente se logró determinar una calificación objetiva para cuatro (4) de éstos.

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 Subgerencia Técnica y de Servicios las tenga en cuenta en la gestión de la vigencia 2018:



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



1. Establecer para las metas y/o productos del plan de acción, las actividades que se deben realizar para poder cumplir con los porcentajes programados durante la vigencia y alcanzar el 100% de cumplimiento, teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento P-OP-018 V1 Elaboración, Modificación y Seguimiento del Plan de Acción Institucional, numeral 6.1.2.
 - La Oficina de Control Interno no pudo realizar una evaluación al avance del plan de acción en razón a que para 12 de 16 (75%) productos y/o metas no fue posible establecer las tareas que se deben adelantar para verificar el avance y cumplimiento de los porcentajes programados. Los siguientes productos y/o metas presentan una programación porcentual durante el año, pero no especifican las tareas que se realizarán para cumplirlos:
 - Un (1) Informe de Diseño Operacional para corto plazo de la reingeniería del SITP
 - Un (1) Informe del Diseño Operacional para mediano y largo plazos de la reingeniería del SITP
 - Un (1) Informe de Estrategia de implementación de la reingeniería del SITP
 - Realización del 100% de tomas de información requeridas
 - Un (1) Diagnóstico de producción estadística de la Entidad
 - Mantener el 100% de la información del Sistema de información geográfico-actualizada
 - Actualizar la información geográfica y/o de indicadores que alimenta el sistema.
 - Mantener el 100% de la información del Sistema de información geográfico-actualizada
 - Un (1) informe de Diseño Operacional Migración del Provisional al SITP
 - Un (1) Plan de implementación
 - Un (1) Plan de desmonte



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Un (1) plan de desintegración
2. Evaluar el proceso de planeación de los productos y/o metas del plan de acción, en cuanto a su cantidad y programación porcentual esperada.
 - El producto y/o meta denominado “Implementación de 250 mejoras operacionales”, presentó una ejecución en el bimestre enero -febrero de 2018 del 460% que equivale al 46% de la meta anual, lo que evidenciaría que la meta podría estar subestimada.
 3. Verificar en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación el ajuste o modificación de los indicadores de gestión de la Subgerencia, en especial en lo que tiene que ver con el objetivo, formulación, fuente de información y periodicidad, para cumplir con el procedimiento P-OP-23 Indicadores de Gestión, numeral 8 Formulación de Indicadores. (ver observaciones en el documento anexo).

Como resultado de la evaluación se pudo establecer:

- En el Indicador denominado “Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes zonal y troncal”, las variables de cálculo se encuentran invertidas.
- En el indicador “Estudios de aforo” su objetivo no es coherente con el resultado esperado y las variables de su fórmula no corresponden a lo que se quiere medir.
- La variable “# Proyectos planificados” del indicador denominado “Planificación de soluciones de infraestructura”, hace alusión a los proyectos requeridos para dar una solución de infraestructura y no a una programación previa.
- El indicador denominado “Usuarios beneficiados por mejoras de infraestructura del sistema”, presenta una periodicidad anual, lo cual contraviene lo establecido en el procedimiento P-OP-023 Indicadores de Gestión V0, que en su numeral 8, Formulación de los Indicadores, ítem C señala: “... *Sin embargo, la periodicidad debe ser definida por el líder de cada proceso que para el caso de TRANSMILENIO S.A deberá ser mensual, trimestral o semestral*”.



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



4. Evaluar con la Oficina Asesora de Planeación la formulación de indicadores de efectividad.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Subgerencia Técnica y de Servicios 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 y la evaluación por dependencias que se efectuará al final de la vigencia.

Cabe mencionar que cada una de las observaciones presentadas en el presente informe fueron informadas a los funcionarios responsables de la ejecución y reporte tanto de los indicadores como del avance de los productos y/o metas del Plan de Acción.

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 O.

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Oscar Pulgarin Lara

Anexo 1: Matriz de Análisis de Indicadores de Gestión.

Anexo 2: Matriz Seguimiento al Plan de Acción.