



N° INFORME: OCI-2018-032

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Dirección de las TICs al 31 de marzo de 2018.

**EQUIPO AUDITOR: LUZ MARLENNY CANO ROMERO** 

## **OBJETIVO(S):**

Realizar un diagnóstico preventivo a Dirección de las TIC's en cuanto a la formulación, planificación, reporte, soportes y porcentaje de cumplimiento de los indicadores de gestión, lo anterior con el fin de 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 2018.

#### ALCANCE:

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

- Verificación de la formalización de los siguientes documentos:
  - Envío de la Evaluación 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.
- Verificación de la coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión de la dependencia frente al Plan de Acción suscrito por Dirección de las TIC's 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.
- Revisión de la información, documentación y sistemas de información que soportan los resultados para cada indicador que ha reportado el área.
- Evaluación de referencia del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia.
- 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**

Se solicitó la documentación soporte a la Dirección de las TICs, donde se analizó que el avance fuera consistente con la información reportada y que existiera concordancia con las metas establecidas en el Plan de Acción y los indicadores.

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.

Mediante la respuesta enviada por el área de Recursos Humanos el pasado 19 de abril de 2018 a la Oficina de Control Interno, se pudo verificar la formalización del documento Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2017 para Dirección de las TIC's.

b) Formalización del Acuerdo de Gestión 2018.

El acuerdo de gestión contempla tres (3) de los compromisos del Plan de Acción 2018, de Dirección de las TIC´s. En el desarrollo de la actividad se verificó el acuerdo de gestión formalizado (01/01/2018 al 31/12/2018).

#### c) Plan de Acción vigencia 2018

En la verificación realizada se suministró el documento correspondiente al Plan de Acción de la vigencia 2018, el cual fue remitido por Dirección de las TIC's a la Oficina Asesora de Planeación a través de correo electrónico, el pasado 24 de Nov de 2017. De las cuales se registran los siguientes compromisos en el Plan de Acción:

- Avanzar en la implementación de la estrategia GEL
- > Implementar componentes de TIC que fortalezcan la gestión de la Entidad.
- Adoptar mejoras en componentes del SIRCI, de acuerdo con las competencias de la Dirección de TICs.
- 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, en sitio, se evidenció el envío de información el pasado 10 de abril de 2018 a través de correo electrónico por parte de la Dirección de las TIC s a la Oficina Asesora de Planeación, adjuntando el reporte de los indicadores a marzo del 2018 del cuadro de mando integral y las evidencias. Lo anterior cumpliendo con el tiempo establecido frente al procedimiento P-OP-023 Indicadores de Gestión. Mostrando el cumplimiento mensual de los avances acumulados reales frente a los programados, por tanto el cumplimiento al plan está formulado con un indicador acumulativo acorde con los avances reales. Es de señalar que está articulado con el Plan de Acción.

Informe N° OCI-2018-032 Informe de la Gestión Institucional de la Dirección de las TIC´s Página 2 de 8





# 2. REVISIÓN PERTINENCIA Y SUFICIENCIA INDICADORES DE GESTIÓN FRENTE AL PLAN DE ACCIÓN 2018 Y A LAS FUNCIONES DE LA OFICINA DE DIRECCIÓN DE LAS TIC's.

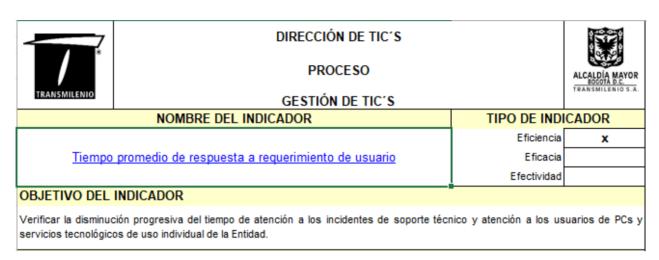
Como parte del contexto de las actividades de planeación estratégica se cotejaron los indicadores de gestión de la dependencia registrados en el cuadro de mando integral formato de la vigencia 2018, el cual se encuentra publicado en la Intranet, frente a las actividades, productos y metas del Plan de Acción 2018 suscrito por el Jefe del área, observándose que el Plan de Acción tiene formuladas 3 compromisos y 9 actividades con metas para la vigencia 2018, para las cuales se caracterizaron tres (3) indicadores que se desagregan en el siguiente cuadro:

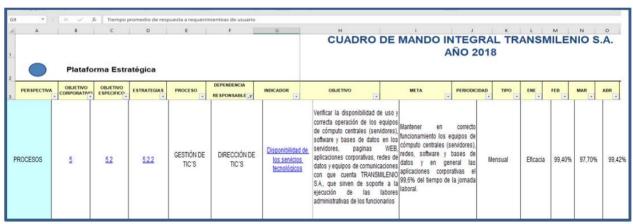
PROYECTO DE INVERSIÓN PLAN DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
7225 Fortalecimiento Institucional.	5. Optimizar la Gestión Empresarial de TRANSMILENIO	5.2 Implementar mecanismos para lograr la adecuada gestión de la información de la Entidad.	5.2.2 Adelantar las acciones necesarias para contar con una plataforma tecnológica, soporte, que optimice el funcionamiento de la entidad.	GT1Cumplimiento del plan Estratégico de Sistemas de Información GT2Disponibilidad de los servicios tecnológicos GT3Tiempo promedio de respuesta a requerimientos de usuario.

Verificando los objetivos estipulados dentro del cuadro de mando integral, se evidenció que no es concordante el objetivo mencionado en la ficha técnica del indicador *Tiempo promedio de respuesta a requerimientos de usuario tal y como se presenta a continuación*. Por lo anterior se deberá informar al área de planeación para su respectiva corrección









- a. En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores de la Dirección de las TIC's se identifica:
  - Se formularon tres (3) indicadores específicos relacionados con las funciones del área y alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad. Así mismo se evidencio que de nueve (9) actividades establecidas dentro del Plan de Acción de Dirección de las TIC's tres (3) actividades están articuladas con el indicador GT1 Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información
  - El análisis específico de pertinencia se registra en el numeral 4 para cada indicador formulado por la Oficina de Control Interno 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, para la mayor parte de indicadores de la Dependencia evaluada, se ha diligenciado la información correspondiente, con análisis descriptivos de manera coherente y razonable, lo que permite

Informe N° OCI-2018-032 Informe de la Gestión Institucional de la Dirección de las TIC´s Página 4 de 8





identificar la gestión para cada indicador en cada periodo, sin embargo se realizan algunas sugerencias al respecto numeral 6 a este informe.

#### Trazabilidad de la información:

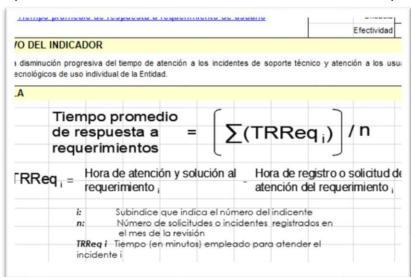
Se ha realizado a partir de una muestra, revisión de los registros, documentación y fuentes de información que soportan la planeación para los diferentes indicadores formulados, observándose que hay oportunidades de mejora en los tres indicadores establecidos para Dirección de las TIC´s. lo anterior dado que no es coherente la formula con los resultados y los soportes obtenidos.

# 4. ANÁLISIS DE INDICADORES Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

 Para la ejecución, medición y seguimiento de la gestión de la Dirección de las TIC's, para la vigencia 2018 se formularon tres (3) indicadores de gestión, encontrándose que dos de ellos corresponden al tipo de eficacia y uno eficiencia. Llama la atención que no se formuló ningún tipo de indicador de efectividad, teniendo en cuenta que la Dirección de las TIC's ejecuta proyectos misionales de la Entidad.

## Análisis Específico de los Indicadores y Evaluación de Cumplimiento.

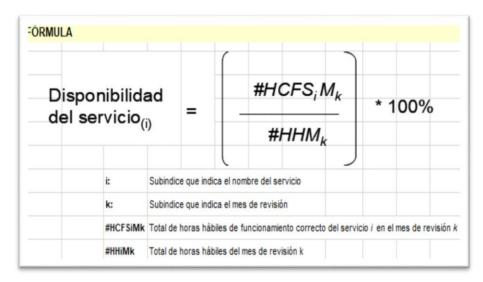
Realizando un análisis específico al reporte que se presenta mensualmente sobre el
indicador GT3 Tiempo promedio de atención a requerimientos de Usuarios, se
evidenció que el promedio total, Dirección de las TIC's lo toman a partir de la Hora de
registro o solicitud de atención del requerimiento con la hora de atención a usuarios.
Sin embargo, la fórmula de la ficha técnica del indicador incluye la solución al
requerimiento, lo cual afecta el cálculo realizado como se presenta a continuación.







 Para el cálculo del indicador GT2. Disponibilidad de Servicios Tecnológicos no se está utilizando la fórmula de la ficha, toda vez que éste se toma como el promedio simple de los reportes que entrega ORACLE Web Logic (SP5, SIAF, OPERA, ASDBR2, REPORTES, FORMAS) y no como se estipula a continuación:



• Durante la revisión de los soportes que tiene el área de planeación enviados por Dirección de las TIC´s frente al indicador de cumpliendo al GT1. plan estratégico de sistemas de Información, no evidencia claridad del porcentaje reportado (Histórico) de la ficha técnica, por ser indicadores y/o soportes de avance de cada uno de los proyectos establecidos (Tablas de avance) y un archivo de Excel que contiene "fuentes de información". Sin embargo, la Oficina de Control Interno, solicitó al encargado de Dirección de las TIC aclaración al respecto manifestando que el reporte se realiza a través de una matriz interna en formato Excel donde se refleja el porcentaje de cumplimiento a lo reportado de los tres meses anteriores enero, febrero y marzo de 2018.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno hace la recomendación de presentar la matriz "avance de proyectos.exe" como fuente de información y soporte de la evidencia frente a lo reportado en la ficha técnico del indicador; así mismo sugiere estimar el peso de cada proyecto de acuerdo a su relevancia en la Entidad, dado que la formula no refleja el avance real esperado de cada proyecto. Adicionalmente los criterios de cumplimiento del 100% no están siendo valorados individualmente razón por la cual el resultado total puede variar, en relación al 100%

Así mismo los resultados que se están viendo en las variables del indicador no coinciden con la clasificación actual de eficacia dado a que la formulación establecida del indicador configura más un estado de efectividad no de Eficacia.





#### 5. EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

A partir de las observaciones específicas para los tres indicadores presentados, la OCI no puede pronunciarse sobre el resultado de los mismos.

Con relación al seguimiento de siete de nueve actividades y metas del plan de acción, la Dirección de las TIC´s alcanza un porcentaje de **cumplimiento** del 99% respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2018.

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con el Plan de Acción entregado por la Oficina de Planeación y la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, las metas establecidas por la dependencia se encuentran articuladas con el Plan Estratégico de la entidad, Objetivo 5. Objetivo específico 5.2, estrategia 5.2.2. De igual forma, se establecen estos productos y/o metas en el Acuerdo de Gestión suscrito por la directora

Con relación a las observaciones presentadas nos permitimos recomendar:

- 1. Evaluar con la Oficina Asesora de Planeación la fórmula de los indicadores "GT2 Disponibilidad de los servicios tecnológicos" y "GT3 Tiempo promedio de respuesta a requerimientos de usuario" lo anterior dado que no concuerda los cálculos realizados por la Dirección de Tics.
- 2. Evaluar la posibilidad de valorar individualmente los proyectos asociados al indicador GT1 Cumplimiento del plan estratégico de sistemas de Información, dado a que se cuenta con un parámetro de medición igual frente a cada uno de los proyectos y metas que se relacionan razón por la cual el resultado final puede variar.
- 3. Evaluar con la Oficina Asesora de planeación la interrelación de las metas del plan de acción vs los indicadores del cuadro de mando integral y viceversa.

Las anteriores conclusiones y recomendaciones fueron socializadas con los responsables y el facilitador de la Dirección de TICS designados para atender el presente trabajo de auditoría.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Dirección de las TIC´s 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.





Agradecemos emitir respuesta dentro de los quince días calendarios siguientes al recibo del presente informe.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,

Bogotá D.C., 21 del mes de mayo del 2018.

## LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luz Marlenny Cano Romero - Contratista.