



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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.

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

	DIRECCIÓN DE TIC'S PROCESO GESTIÓN DE TIC'S	 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. TRANSMILENIO S.A.
NOMBRE DEL INDICADOR		TIPO DE INDICADOR
Tiempo promedio de respuesta a requerimiento de usuario		Eficiencia X
		Eficacia
		Efectividad
OBJETIVO DEL INDICADOR		
Verificar la disminución progresiva del tiempo de atención a los incidentes de soporte técnico y atención a los usuarios de PCs y servicios tecnológicos de uso individual de la Entidad.		

G9															Tiempo promedio de respuesta a requerimientos de usuario																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
A															B															C															D															E															F															G															H															I															J															K															L															M															N															O																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
1															2															3															4															5															6															7															8															9															10															11															12															13															14															15															16															17															18															19															20															21															22															23															24															25															26															27															28															29															30															31															32															33															34															35															36															37															38															39															40															41															42															43															44															45															46															47															48															49															50															51															52															53															54															55															56															57															58															59															60															61															62															63															64															65															66															67															68															69															70															71															72															73															74															75															76															77															78															79															80															81															82															83															84															85															86															87															88															89															90															91															92															93															94															95															96															97															98															99															100															101															102															103															104															105															106															107															108															109															110															111															112															113															114															115															116															117															118															119															120															121															122															123															124															125															126															127															128															129															130															131															132															133															134															135															136															137															138															139															140															141															142															143															144															145															146															147															148															149															150															151															152															153															154															155															156															157															158															159															160															161															162															163															164															165															166															167															168															169															170															171															172															173															174															175															176															177															178															179															180															181															182															183															184															185															186															187															188															189															190															191															192															193															194															195															196															197															198															199															200															201															202															203															204															205															206															207															208															209															210															211															212															213															214															215															216															217															218															219															220															221															222															223															224															225															226															227															228															229															230															231															232															233															234															235															236															237															238															239															240															241															242															243															244															245															246															247															248															249															250															251															252															253															254															255															256															257															258															259															260															261															262															263															264															265															266															267															268															269															270															271															272															273															274															275															276															277															278															279															280															281															282															283															284															285															286															287															288															289															290															291															292															293															294															295															296															297															298															299															300															301															302															303															304															305															306															307															308															309															310															311															312															313															314															315															316															317															318															319															320															321															322															323															324															325															326															327															328															329															330															331															332															333															334															335															336															337															338															339															340															341															342															343															344															345															346															347															348															349															350															351															352															353															354															355															356															357															358															359															360															361															362															363															364															365															366															367															368															369															370															371															372															373															374															375															376															377															378															379															380															381															382															383															384															385															386															387															388															389															390															391															392															393															394															395															396															397															398															399															400															401															402															403															404															405															406															407															408															409															410															411															412															413															414															415															416															417															418															419															420															421															422															423															424															425															426															427															428															429															430															431															432															433															434															435															436															437															438															439															440															441															442															443															444															445															446															447															448															449															450															451															452															453															454															455															456															457															458															459															460															461															462															463															464															465															466															467															468															469															470															471															472															473															474															475															476															477															478															479															480															481															482															483															484															485															486															487															488															489															490															491															492															493															494															495															496															497															498															499															500															501															502															503															504															505															506															507															508															509															510															511															512															513															514															515															516															517															518															519															520															521															522															523															524															525															526															527															528															529															530															531															532															533															534															535															536															537															538															539															540															541															542															543															544															545															546															547															548															549															550															551															552															553															554															555															556															557															558															559															560															561															562															563															564															565															566															567															568															569															570															571															572															573															574															575															576															577															578															579															580															581															582															583															584															585															586															587															588															589															590															591															592															593															594															595															596															597															598															599															600															601															602															603															604															605															606															607															608															609															610															611															612															613															614															615															616															617															618															619															620															621															622															623															624															625															626															627															628															629															630															631															632															633															634															635															636															637															638															639															640															641															642															643															644															645															646															647															648															649															650															651															652															653															654															655															656															657															658															659															660															661															662															663															664															665															666															667															668															669															670															671															672															673															674															675															676															677															678															679															680															681															682															683															684															685															686															687															688															689															690															691															692															693															694															695															696															697															698															699															700															701															702															703															704															705															706															707															708															709															710															711															712															713															714															715															716															717															718															719															720															721															722															723															724															725															726															727															728															729															730															731															732															733															734															735															736															737															738															739															740															741															742															743															744															745															746															747															748															749															750															751															752															753															754															755															756															757															758															759															760															761															762															763															764															765															766															767															768															769															770															771															772															773															774															775															776															777															778															779															780															781															782															783															784															785															786															787															788															789															790															791															792															793															794															795															796															797															798															799															800															801															802															803															804															805															806															807															808															809															810															811															812															813															814															815															816															817															818															819															820															821															822															823															824															825															826															827															828															829															830															831															832															833															834															835															836															837															838															839															840															841															842															843															844															845															846															847															848															849															850															851															852															853															854															855															856															857															858															859															860															861															862															863															864															865															866															867															868															869															870															871															872															873															874															875															876															877															878															879															880															881															882															883															884															885															886															887															888															889															890															891															892															893															894															895															896															897															898															899															900															901															902															903															904															905															906															907															908															909															910															911															912															913															914															915															916															917															918															919															920															921															922															923															924															925															926															927															928															929															930															931															932															933															934															935															936															937															938															939															940															941															942															943															944															945															946															947															948															949															950															951															952															953															954															955															956															957															958															959															960															961															962															963															964															965															966															967															968															969															970															971															972															973															974															975															976															977															978															979															980															981															982															983															984															985															986															987															988															989															990															991															992															993															994															995															996															997															998															999															1000															1001															1002															1003															1004															1005															1006															1007															1008															1009															1010															1011															1012															1013															1014															1015															1016															1017															1018															1019															1020															1021															1022															1023														

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

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.

Tiempo promedio de respuesta a requerimiento de usuarios		Efectividad
FO DEL INDICADOR		
disminución progresiva del tiempo de atención a los incidentes de soporte técnico y atención a los usuarios tecnológicos de uso individual de la Entidad.		
A		
Tiempo promedio de respuesta a requerimientos		$= \left[\sum (TRReq_i) \right] / n$
$TRReq_i =$		$\text{Hora de atención y solución al requerimiento}_i - \text{Hora de registro o solicitud de atención del requerimiento}_i$
$i:$	Subíndice que indica el número del incidente	
$n:$	Número de solicitudes o incidentes registrados en el mes de la revisión	
$TRReq_i$	Tiempo (en minutos) empleado para atender el incidente i	

- 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:

FÓRMULA	
Disponibilidad del servicio _(i)	$= \left[\frac{\#HCFS_i M_k}{\#HHM_k} \right] * 100\%$
i:	Subíndice que indica el nombre del servicio
k:	Subíndice que indica el mes de revisión
#HCFS _i M _k	Total de horas hábiles de funcionamiento correcto del servicio i en el mes de revisión k
#HHiM _k	Total de horas hábiles del mes de revisión k

- 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.



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



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.