



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



N° INFORME: OCI-2018-063

PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Supervisión y Control de la Operación del SITP

RESPONSABLE DEL PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Dirección y Control de la Operación, Directora Técnica de BRT, Director Técnico de Buses, Director Técnico de Seguridad, Directora Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento Complementario, (responsables relacionados con el alcance definido para el presente trabajo de auditoría interna).

EQUIPO AUDITOR: Oscar Pulgarín Lara - Profesional Universitario, Katherine Prada Mejía - Profesional Universitario, Greecy Andrea Rivera Barbosa - Contratista

OBJETIVOS:

1. Evaluar el diseño y la eficacia operacional de los controles internos del proceso auditado.
2. Identificar oportunidades de mejoramiento que permitan agregar valor a los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la Entidad.

ALCANCE:

El alcance previsto para este trabajo de auditoría comprendió la evaluación de los controles internos, monitoreo y seguimiento a los riesgos identificados para el proceso, evaluación al diseño y ejecución de los controles definidos para el tratamiento de los riesgos, la identificación de oportunidades de mejora y la evaluación del cumplimiento normativo asociado al proceso de “Supervisión y Control de la Operación del SITP” los cuales se encuentran en la matriz de riesgos de gestión.

Así mismo, se realizaron diferentes pruebas fundamentadas en la ejecución de las siguientes actividades:

1. Evaluación de controles establecidos e identificados.
2. Evaluación de los procedimientos de programación de rutas en el componente zonal y troncal.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



3. Identificación del cumplimiento de presencia policial en estaciones y mantenimiento de infraestructura del Sistema TransMilenio en su componente troncal.

Para la realización de las pruebas los criterios de selección de la muestra se encuentran documentados y soportados en los papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

PERÍODO AUDITADO: Septiembre de 2017 - abril de 2018.

DECLARACIÓN:

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias, seleccionadas mediante el formato de *“Muestreo aleatorio simple para estimar la proporción de la población”*, y los criterios utilizados para la selección de la muestra se encuentran consignados como soporte de las pruebas del trabajo realizado, en el formato *“R-CI-019 Selección de Muestras”*, establecido en la Oficina de Control Interno para los propósitos mencionados.

Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

CRITERIOS:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1801 de 2016 “Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia”.
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI: 2014.
- Caracterización del Proceso, indicadores, mapas de riesgos y demás documentos del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S. A. vigentes.
- La demás normatividad interna y/o externa asociada con el proceso auditado y a la estructura de auditoría del marco Internacional (NIA) que aplica a Colombia.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



RIESGOS CUBIERTOS:

Riesgos del Proceso Vigentes:

1. Estimación inadecuada de la demanda para programación a corto plazo del componente troncal.
2. Diseño inadecuado de la oferta de servicios.
3. Errores en el proceso de cargue de la programación.

Riesgos Identificados por la Oficina de Control Interno:

1. Inadecuada valoración del riesgo
2. Pérdida de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
3. Falta de ajuste en los parámetros operacionales.
4. Incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
5. Pérdida de confiabilidad de la información.
6. No implementación de las recomendaciones de la Oficina de Control Interno.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

De conformidad con el Plan Anual de Actividades de la Oficina de Control Interno de la Entidad correspondiente al año 2018, se adelantó auditoría interna al Proceso “*Supervisión y Control de la Operación del SITP*”, mediante revisión del periodo comprendido entre septiembre de 2017 a abril de 2018.

El trabajo de auditoría fue realizado bajo los estándares previstos en los procedimientos adoptados para la Oficina de Control Interno y en las actividades determinadas en el alcance de la auditoría, el cual fue expuesto en la reunión de apertura con los Directores Técnicos de BRT, Buses, Seguridad y Modos Alternativos y Equipamientos Complementarios o sus delegados junto con sus equipos de trabajo.

Se realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento resultante de los trabajos de aseguramiento ejecutados durante el año 2017 (Informe OCI-2017-035), con el fin de verificar el cumplimiento de las acciones y recomendaciones propuestas a los hallazgos.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Así mismo, se ejecutaron pruebas de recorrido con el fin de evaluar el diseño e implementación de los controles claves establecidos por las dependencias objeto de esta auditoría, basadas en la documentación soporte enviada por los responsables de las actividades del proceso, no obstante, la documentación no fue entregada de forma oportuna como reposa en el correo electrónico enviado el 6 de julio de 2018, lo cual generó ajustes en el cumplimiento de la planeación de la auditoría.

En busca de la mejora continua, la Oficina de Control Interno durante la auditoría desarrolló las pruebas descritas a continuación:

1. Controles establecidos en el Mapa de Riesgos.

Mediante procesos de inspección, observación y análisis efectuado sobre documentación soporte remitida, tanto por la Dirección Técnica de Buses como de BRT durante prueba de recorrido realizada respecto de los controles establecidos formalmente conforme a la Matriz de riesgos del Proceso *“Supervisión y control de la Operación del SITP”*, verificamos la aplicación, formalidad, efectividad, oportunidad y eficacia de los mismos en cuanto a garantizar la mitigación de los siguientes riesgos:

1. Estimación inadecuada de la demanda para programación a corto plazo del componente troncal.
2. Errores en el proceso de cargue de la programación.
3. Diseño inadecuado de la oferta de servicios.

Con base en las pruebas realizadas, no encontramos evidencia que soportará la ejecución de los controles anteriormente indicados, pronunciamiento realizado mediante Hallazgo 1 -Controles sin evidencia de ejecución.

2. Programación de rutas en el componente zonal y troncal.

En lo referente a los procedimientos de programación se realizaron pruebas de observación en los centros de control de las Direcciones Técnicas de Buses y BRT, en las cuales los funcionarios de estas áreas orientaron al equipo auditor en el proceso de entendimiento y conocimiento de la terminología, procedimientos que se llevan a cabo,



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



manejo de las herramientas de apoyo que soportan la operación, protocolos establecidos formalmente, entre otros.

Las pruebas a las que hacemos referencia, tienen que ver con:

a) Ajuste en los parámetros operacionales.

Para la realización de estas pruebas, solicitamos documentación soporte relacionada con el control de kilometraje, identificando desviaciones de control reportadas a los responsables mediante Hallazgo 2 – Controles Insuficientes en la Detección de kilómetros no ejecutados.

b) Acuerdos de Niveles de Servicio.

Mediante proceso de observación, inspección y evaluación del resultado obtenido, producto del análisis realizado entre la programación planeada versus la ejecutada por cada empresa operadora respecto a los acuerdos de niveles de servicio establecidos entre las partes, evidenciamos cumplimiento parcial de Acuerdos de Niveles de Servicio, reportada a los responsables en el Hallazgo 3 - Cumplimiento Parcial de Acuerdos de Niveles de Servicio.

c) Confiabilidad de la Información.

Con base en los procesos de observación, inspección y análisis de la documentación soporte remitida por la Dirección de TICs y las Direcciones Técnicas de Buses y BRT, identificamos que el nivel de confiabilidad de la información presentado por el sistema de información que soporta la operación del componente Troncal y Zonal es insuficiente respecto de los resultados esperados por el mismo.

Lo anterior, soportados en las diferencias detectadas entre la información que presenta el sistema, lo reportado por las empresas operadoras, la información que reflejan los informadores ubicados en las estaciones y/o portales y los resultados de los análisis generados por los técnicos operacionales respecto del kilometraje ejecutado, las cuales fueron reportadas a los responsables mediante el Hallazgo 4 - Pérdida de confiabilidad de la información.



3. Presencia Policial en Estaciones y Mantenimiento Infraestructura Sistema BRT.

La Oficina de Control Interno realizó una prueba de campo el 9 de julio de 2018 en 30 de las 148 estaciones y/o portales del sistema TransMilenio y 13 paraderos del SITP, que consistió en verificar el estado de las puertas, la señalización de la estación en puertas y pisos, el estado del aseo en buses y estaciones y/o portales, presencia de vendedores ambulantes y policía, verificación de evasión y venta de pasajes tanto regulares como irregulares en las estaciones y/o portales, los resultados de la visita realizada se presentaron a los responsables en el Hallazgo 5 - Acciones Correctivas y-o Preventivas no Eficaces.

FORTALEZAS:

- Resaltar el apoyo y disposición brindados por los profesionales las Direcciones Técnicas de Seguridad, BRT, Buses y Modos Alternativos y Equipamiento Complementario, al igual que de los Directores de las mismas.

DIFICULTADES:

- La documentación solicitada para la verificación de la ejecución de los controles registrados en el mapa de riesgo fue entregada de manera extemporánea.
- En algunos casos no fue posible evaluar la aplicabilidad, formalidad, efectividad, oportunidad y eficacia de los controles establecidos formalmente conforme a la Matriz de riesgos del Proceso Supervisión y control de la Operación del SITP, específicamente para el Subproceso: Programación de la operación BRT y Programación de la operación Zonal, dado que no se obtuvo documentación soporte del cumplimiento de los mismos como medida para mitigar los riesgos de: "Estimación inadecuada de la demanda para programación a corto plazo del componente troncal.", "Diseño inadecuado de la oferta de servicios" y "Errores en el proceso de cargue de la programación".



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Avance del Plan de Mejoramiento Vigente al Inicio de la Auditoría:

El resultado del seguimiento del plan de mejoramiento derivado de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno al proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP fue el siguiente:

Informe de Auditoría	Acciones 2018	Acciones Cerradas 2018	Acciones Vencidas	Acciones Abiertas	Acciones para seguimiento
OCI-2017- 035	16	2	2	12	14

HALLAZGOS

Hallazgo N° 1 – Controles sin Evidencia de Ejecución.

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

La oficina de Control Interno solicitó a la Dirección Técnica de Buses y BRT, documentación soporte de la ejecución de los controles definidos para los Subprocesos: Programación de la operación BRT y Programación de la operación Zonal, mediante Matriz de riesgos del Proceso “*Supervisión y Control de la Operación del SITP*”.

Con base en las revisiones efectuadas sobre la información remitida, no fue posible evaluar la aplicabilidad, formalidad, efectividad, oportunidad y eficacia de los siguientes controles, dado que no se obtuvo documentación soporte como cumplimiento de los mismos:

- Programación de la operación BRT

Riesgo: Estimación inadecuada de la demanda para programación a corto plazo del componente troncal.

Controles:

- Seguimiento a la proyección de la demanda troncal.
- Seguimiento a cambios estructurales y/o cambios en infraestructura.
- Análisis de aforos y tomas de información para el ajuste de la oferta.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Riesgo: Errores en el proceso de cargue de la programación.

Controles:

- Revisión de la programación y carga de tabla horario y asignación de conductores por medio del sistema SAE Verificador.
 - Verificación semanal de las jornadas (programaciones) cargadas en la herramienta de control, por parte de los concesionarios de operación zonal.
- Programación de la operación Buses

Riesgo: Errores en el proceso de cargue de la programación.

Controles:

- Revisión de la programación y carga de tabla horario y asignación de conductores por medio del sistema SAE Verificador.
 - Verificación semanal de las jornadas (programaciones) cargadas en la herramienta de control, por parte de los concesionarios de operación zonal.
- Programación de la operación BRT y Buses

Riesgo: Diseño inadecuado de la oferta de servicios.

Controles:

- Seguimiento de los kilometrajes programados de los servicios troncales.
- Seguimiento al comportamiento de la demanda.
- Seguimiento al cumplimiento de la programación.
- Análisis de los informes del centro de control.
- Análisis de los resultados de los cambios estructurales de las rutas.

La situación antes mencionada contrasta con lo establecido en los numerales 5.1., 6.4.2. y 6.6. del Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A. M-OP-002 v1 de diciembre 2017, por medio de los cuales se establece que: *"5.1. Implementar controles efectivos que garanticen la mitigación del riesgo. 6.4.2. En donde se ha diseñado el*



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



esquema de evaluación de los controles en donde se tiene en cuenta la formalidad, la efectividad, el responsable de ejecución y la periodicidad del control. 6.6. El líder de proceso junto con su equipo de trabajo, deben revisar periódicamente que los controles definidos estén documentados, se aplican y son efectivos y deben informar al líder de riesgos sobre dicha revisión".

Posibles Causas Identificadas Por La Oficina De Control Interno:

- 1) Falta de apropiación en los mecanismos de formulación, actualización y seguimiento de los controles asociados al proceso.
- 2) Ausencia de revisión y seguimiento a la ejecución de controles.
- 3) Debilidad en la aplicación de la normatividad.

Descripción del Riesgo.

Debilidades y vulnerabilidades en el Sistema de Administración del Riesgo relacionadas con la insuficiencia en el establecimiento y ejecución de controles.

Descripción del Impacto:

- 1) Posible materialización de los riesgos.
- 2) Afectación al logro de los objetivos del proceso.

Recomendaciones:

- 1) Revisar y hacer seguimiento periódico a la ejecución de los controles establecidos, dejando el respectivo registro.
- 2) Revisar periódicamente, por parte del Líder de proceso junto con su equipo de trabajo, que los controles definidos estén documentados, se aplican y son efectivos.
- 3) Producto de las revisiones efectuadas respecto de los controles definidos y documentados, realizar los ajustes a los que haya lugar, y remitir a la Oficina Asesora de Planeación el Mapa de Riesgos con los ajustes respectivos, así como las modificaciones propuestas a la documentación para su oficialización en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



- 4) Socializar al personal involucrado en el Proceso el Mapa de Riesgos actualizado y las modificaciones a la documentación.

Hallazgo N° 2 – Controles Insuficientes para Detección de Kilómetros no Ejecutados.

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

Con el propósito de identificar la aplicación de controles implementados para la detección de kilómetros no ejecutados, solicitamos a la Dirección Técnica de Buses documentación soporte respecto de:

- Protocolos de los acuerdos de regulación establecidos formalmente entre TRANSMILENIO S. A. y Empresas operadoras referentes a los procedimientos de eliminación de kilometraje.
- Manual de Operaciones Componente zonal-DB-003.
- Procedimientos: P-DB-007 Supervisión a la Operación del SITP en su componente zonal, P-DB-008 Generación de reportes de Kilometraje para el componente zonal del SITP y P-DB-012 Supervisión Fuera de Línea a la operación del SITP en su componente zonal.
- Información que presenta el sistema de información GetSAE, respecto del horario teórico, horario de referencia y horario real, durante el periodo de revisión establecido para las rutas seleccionadas mediante criterios de selección de muestras determinados por la Oficina de Control Interno.
- Archivo de control de liquidación de kilómetros.

Con base a la información remitida, identificamos que los kilómetros reflejados por el sistema sin horario real fueron incluidos en el archivo de liquidación de kilómetros a ser pagados al concesionario, aun cuando corresponden a viajes por retraso en la operación, servicios (rutas) por baja demanda y/o viajes no realizados, los cuales no deberían pagarse, lo que demuestra incumplimiento respecto de lo establecido en la normatividad.

Para la realización de la prueba se solicitó la documentación correspondiente al periodo del 1/09/2017 al 31/03/2018.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Posibles Causas Identificadas Por La Oficina De Control Interno:

- 1) Debilidad en los acuerdos de regulación establecidos formalmente entre TRANSMILENIO S. A. y Empresas operadoras mediante acta 201807041722, 201807041723.
- 2) Debilidad en la aplicación del M-DB-003 Manual de operaciones componente zonal y de los procedimientos que se deben aplicar para la ejecución de la Operación (P-DB-007 Supervisión a la operación del SITP en su componente zonal, P-DB-008 Generación de reportes de Kilometraje para el componente zonal del SITP, P-DB-012 Supervisión Fuera de Línea a la operación del SITP en su componente zonal).
- 3) Falta de capacitación de la herramienta respecto a la forma de eliminar una tabla.
- 4) Debilidad de la herramienta respecto de las causas por las cuales se debe eliminar una tabla.
- 5) Falta de validaciones implementadas en la herramienta para efectuar la eliminación automática de tablas de acuerdo con los criterios, acuerdos de regulación y variables establecidas.
- 6) Sobre carga laboral.

Descripción del Riesgo:

Falta de ajuste en los parámetros operacionales.

Descripción del Impacto:

Pago de kilómetros no ejecutados a las empresas operadoras.

Recomendaciones:

- 1) Realizar una verificación de los kilómetros reflejados por el sistema sin horario real, que no hayan sido incluidos en el archivo de liquidación de kilómetros y por ende pagados al concesionario, con el propósito de establecer los posibles valores a cobrar, así como establecer las acciones a seguir, notificando los resultados a la Oficina de Control Interno.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



- 2) Identificación de acciones que se tomarán para justificar las diferencias presentadas y que se puedan detectar, producto de análisis que surjan como respuesta a este hallazgo.
- 3) Identificación de acciones que se tomarán para recuperar el dinero no captado de las diferencias presentadas y que se puedan detectar, producto de análisis que surjan como respuesta a este hallazgo.
- 4) Eliminación de kilómetros no ejecutados, por:
 - Eliminación de viajes por retraso en la operación.
 - Eliminación de servicios (rutas) por baja demanda.
 - Eliminación de viajes no realizados.
- 5) Capacitación de la herramienta respecto a la forma de eliminar una tabla.
- 6) Validaciones implementadas en la herramienta para efectuar la eliminación automática de tablas de acuerdo con los criterios, acuerdos de regulación y variables establecidas.

Hallazgo N° 3 – Cumplimiento Parcial de Acuerdos de Niveles de Servicio.

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección Técnica de Buses relacionada con los contratos suscritos con las empresas operadoras, sus anexos y Otrosí, y los resultados obtenidos producto del análisis realizado entre la programación planeada versus la ejecutada, la Oficina de Control Interno evidenció un cumplimiento parcial del servicio, según las variables, rangos y metas establecidas por medio de las cuales se realiza el cálculo del cumplimiento del mismo, al igual como lo establecido en el Parágrafo 2 de los contratos de concesión, así: "*(...) Índice de puntualidad (IP): El Índice de Puntualidad de Partidas se define como la desviación entre el intervalo programado (se incluye en el programado los cambios de última hora avalados por el Ente Gestor) y el intervalo efectivo de despacho por franja horaria, (...).*

Cabe resaltar, que se analizaron resúmenes de las semanas que cubren el periodo de revisión establecido: 1/09/2017 al 31/03/2018, detectándose el mismo hallazgo.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Posibles Causas Identificadas Por La Oficina De Control Interno:

- 1) Debilidad en la aplicación de los acuerdos de niveles de servicio.
- 2) Debilidad en seguimiento realizado respecto al cumplimiento de los niveles de servicio.

Descripción del Riesgo:

- 1) Incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
- 2) Afectación en la prestación del servicio.
- 3) Pagos realizados por servicios no suministrados.

Descripción del Impacto:

- 1) No Aplicación de multas y/o desincentivos.
- 2) Investigaciones y sanciones administrativas y disciplinarias.
- 3) Alteraciones en la prestación del servicio por insatisfacción de los usuarios.

Recomendaciones:

- 1) Implementar mecanismos de seguimiento y control que permitan optimizar y mejorar el cumplimiento de niveles de servicios respecto de la programación planeada versus la ejecutada.
- 2) Fortalecer la supervisión de los contratos para garantizar el cumplimiento de los contratos de concesión de los operadores y del SIRCI.
- 3) Hacer efectivos los incumplimientos en los niveles de servicio, mediante la aplicabilidad de sanciones, multas o desincentivos, según sea el caso.
- 4) Diseñar, probar, implementar y divulgar planes de contingencia que permitan garantizar la continuidad de las operaciones y del servicio.



Hallazgo N° 4 – Pérdida de Confiabilidad de la Información.

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección Técnica de Buses, la Dirección Técnica de BRT y la Dirección de TIC'S, relacionada con los acuerdos de niveles de servicios, información del sistema de control de flota, análisis de liquidación de kilómetros, reportes detallados de disponibilidad del servicios de los dispositivos de localización de los buses en el sistema de control de flota, entre otros dispositivos de comunicaciones, la Oficina de Control Interno evidenció diferencias entre lo generado por el sistema GETSAE, lo reportado por las empresas operadoras, la información que refleja los informadores ubicados en las estaciones y/o portales y los resultados de los análisis generados por los técnicos operacionales respecto del kilometraje ejecutado. Para el periodo del 01/09/2017 al 31/03/2018.

Dichas diferencias evidenciadas durante la visita al centro de control realizada el 13 de julio de 2018, han sido atribuidas al incumplimiento de protocolos establecidos, a la sobre carga de trabajo del reducido equipo de operadores, falla en la señal de dispositivos de localización de los buses en el sistema de control de flota, intermitencias o debilidades en disponibilidad de los servicios de comunicación, fallas del sistema de control de flota, incompatibilidad de unidades lógicas, entre otros, sin que se haya podido identificar claramente la causa-raíz de estas diferencias.

En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta que independiente de los procedimientos internos adicionales realizados por el Centro de control y componentes de comunicaciones, a su vez bajo responsabilidad del proveedor del sistema, este debe reflejar información confiable para la toma de decisiones.

Lo que denota un cumplimiento parcial de los acuerdos establecidos por el Concesionario del SIRCI mediante *Anexo 1 - Protocolo de articulación entre los concesionarios y Anexo 2 del Contrato - Anexo Técnico*, por medio del cual se establece la responsabilidad sobre los equipos o dispositivos a bordo de los buses que se requiere disponer para el funcionamiento del SIRCI en buses troncales y zonales tanto nuevos como usados, y de los niveles de confiabilidad que debe garantizar el sistema, conforme lo establecido en el



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Anexo 2 del Contrato - Anexo Técnico, la Cláusula 18. Obligaciones del Concesionario Derivadas del Subsistema de Información y Servicio al Usuario del SIRCI (18.13) y la Cláusula 22. Obligaciones del Concesionario Derivadas de la Administración de la Infraestructura y de los Bienes Recibidos y Afectos a la Concesión (22.11).

Posibles Causas Identificadas Por La Oficina De Control Interno:

- 1) Desconocimiento de los acuerdos de niveles de servicio, protocolos, manuales y/o normatividad.
- 2) Falta de seguimiento realizado respecto al cumplimiento de los niveles de servicio.
- 3) Falta de validaciones automáticas del sistema que permita generar información confiable.
- 4) Intermittencias o debilidades en disponibilidad de los servicios de comunicación.
- 5) Falla en la señal de dispositivos de localización de los buses en el sistema de control de flota, entre otros dispositivos de comunicaciones.
- 6) Fallas en el sistema de control de flota.
- 7) Incompatibilidad de unidades lógicas.
- 8) Sobre carga laboral del reducido equipo de operadores.

Descripción del Riesgo:

- 1) Incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
- 2) Afectación en la prestación del servicio.
- 3) Pagos realizados por servicios no suministrados.

Descripción Del Impacto:

- 1) No Aplicación de multas y/o desincentivos.
- 2) Investigaciones y sanciones administrativas y disciplinarias.
- 3) Alteraciones en la prestación del servicio por insatisfacción de los usuarios.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Recomendaciones:

- 1) Implementar mecanismos de seguimiento y control que permitan optimizar y mejorar los niveles de servicios.
- 2) Fortalecer la supervisión de los contratos para garantizar el cumplimiento de los contratos de concesión (SIRCI).
- 3) Implementar funcionalidades (validaciones) que permitan garantizar la confiabilidad de la información.
- 4) Diseñar, probar, implementar y divulgar planes de contingencia que permitan garantizar la continuidad de las operaciones y del servicio.
- 5) Hacer efectivos los incumplimientos en los niveles de servicio, mediante la aplicabilidad de sanciones, multas o desincentivos, según sea el caso.

Hallazgo N° 5 – Acciones correctivas y/o preventivas no eficaces

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

La Oficina de Control Interno realizó una prueba de campo el 9 de julio de 2018 a las 7:00 am, en 30 de las 148 estaciones y/o portales del sistema TransMilenio y 13 paraderos del SITP, que consistió en verificar el estado de las puertas, la señalización en puertas y pisos, el estado del aseo en buses y estaciones y/o portales, presencia de vendedores ambulantes y policía, verificación de evasión y venta de pasajes tanto regulares como irregulares en las estaciones y/o portales, encontrando lo siguiente:

- a) 1 de 30 estaciones y/o portales visitados presentan deficiencia en el aseo.
- b) 2 de 25 buses observados presentan deficiencia en el aseo.
- c) En 7 de 9 estaciones y/o portales se observaron buses en vacío.
- d) 24 de 26 estaciones visitadas presentan deficiencias en el estado de las puertas.
- e) En 8 de 29 estaciones y/o portales visitados la señalización de los pisos prestan deficiencia (desgaste).



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



- f) En 10 de 30 estaciones y/o portales visitados se observó que la programación de anfitriones y/o guías no corresponde con el personal en campo.
- g) En 16 de 26 estaciones y/o portales visitados se observó presencia de vendedores ambulantes.
- h) En 9 de 30 estaciones y/o portales visitados no se observó presencia de personal de la policía.
- i) En 1 de 29 estaciones y/o portales visitados se observó que la señalización de las puertas no concuerda con la parada del bus.
- j) En 11 de 22 estaciones y/o portales visitados se observó evasión
- k) En 3 de los 13 paraderos del SITP y estaciones y/o portales visitados se observó venta irregular de pasajes

Ver detalle de lo evidenciado en las visitas: Anexo R-CI-020 Papel de Trabajo Estándar Prueba 4.xlsx

La situación descrita en los literales d) y e) fue advertida por la Oficina de Control Interno en el informe OCI-2017-035 del 5 de diciembre 2017, así "4. Mantenimiento Infraestructura Sistema BRT. En lo referente al mantenimiento de las estaciones, el equipo auditor realizó visita de campo validando el estado de los pisos, puertas, barandas, torniquetes, gabinete contra incendios y primeros auxilios, cámaras de seguridad, alto parlante, señalización, ascensores e iluminación. Se efectuó visita a catorce (14) estaciones y un (1) portal del sistema troncal, se evidenció que doce (12) de ellas tuvieron un mantenimiento preventivo durante el mes de octubre de 2017, no obstante, se observó que la mayoría de las puertas se encontraban abiertas. Así mismo se evidenció: Cuatro (4) estaciones cuyo gabinete contra incendio no tiene martillo, dos (2) estaciones sin los implementos de primeros auxilios y nueve (9) estaciones con señalización en mal estado y el Portal Norte presentaba malas condiciones en el piso, escaleras y techo." teniendo en cuenta que permanece la situación se abre el presente hallazgo.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Por otra parte, una vez analizado el convenio 568 de 2017 suscrito con la Policía y de conformidad con la situación descrita en los literales g) y H) no se observó dentro de dicho Convenio mecanismo alguno que permita identificar la cantidad de personal y lugares (estaciones) donde se hace necesaria la presencia del personal uniformado.

Posibles Causas Identificadas Por La Oficina De Control Interno:

- 1) Debilidad en la aplicación de los acuerdos de niveles de servicio.
- 2) Debilidad en seguimiento realizado respecto al cumplimiento de los niveles de servicio.

Descripción Del Riesgo:

- 1) Incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
- 2) Afectación en el cumplimiento de los contratos y/o convenios.

Descripción Del Impacto:

- 1) Investigaciones y sanciones administrativas y disciplinarias.

Recomendaciones:

- 1) Implementar acciones preventivas y correctivas con el fin de normalizar las observaciones evidenciadas por la Oficina de Control Interno en la prueba de recorrido realizada.
- 2) Implementar mecanismos de seguimiento y control que permitan optimizar y mejorar el cumplimiento de niveles de servicios respecto de la prestación del servicio.
- 3) Fortalecer la supervisión de los contratos para garantizar el cumplimiento de los contratos de concesión.
- 4) Incrementar por parte de los interventores y supervisores, los seguimientos y monitoreos a los contratos relacionados con el mantenimiento con el fin de mejorar la presentación y seguridad de las estaciones y del sistema.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



RESUMEN DE HALLAZGOS:

No.	Título de Hallazgo	Repetitivo
1	Controles sin evidencia de ejecución	Si
2	Controles Insuficientes en la Detección de kilómetros no ejecutados	No
3	Cumplimiento Parcial de Acuerdos de Niveles de Servicio	No
4	Perdida de confiabilidad de la información	No
5	Acciones Correctivas y-o Preventivas no Eficaces	No

Plan de Mejoramiento:

Las Direcciones de BRT, Buses y Modos Alternativos y Equipamiento Complementarios, remitieron los planes de mejoramiento para los hallazgos 1, 2 y 5, según correspondiera la responsabilidad de estos.

Teniendo en cuenta la respuesta de las áreas a los hallazgos 3 (Dirección Técnica de Buses), 4 (Direcciones técnicas de Buses, BRT y TIC´S) y 5 (Dirección Técnica de Seguridad), en la que se indica que no son aceptados dichos hallazgos, la Oficina de Control Interno aclara que al no implementar un plan de mejoramiento se asume la responsabilidad frente a la posible materialización de riesgos que se puedan derivar del hallazgo definido y las consecuencias o impactos que correspondan frente al mismo.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 10 de agosto del 2018.

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Katherine Prada Mejía, Greecy Andrea Rivera Barbosa y Oscar Pulgarín Lara.

Anexo: Un (1) Folio.

Código: 801.01-5-5.2