



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



N° INFORME: OCI-2018-081

PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Gestión Grupos de Interés.

RESPONSABLE DEL PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones.

EQUIPO AUDITOR: Auditores: Carolina Bernal Molina – Contratista Auditor Líder, Oficina de Control Interno, Germán Ortiz Martín – Contratista Auditor Acompañante, Oficina de Control Interno.

OBJETIVOS

1. Evaluar el diseño y la eficacia operacional de los controles internos y la gestión del riesgo del proceso auditado.
2. Identificar oportunidades de mejoramiento que permitan agregar valor al proceso de gestión de Grupos de Interés control y gobierno de la Entidad.

ALCANCE:

El alcance previsto para este trabajo de auditoría comprende la evaluación de los controles internos, la identificación de oportunidades de mejora, al Proceso de Gestión de Grupos de Interés, de conformidad con las actividades derivadas de la caracterización, en el mapas de riesgos de gestión de TRANSMILENIO S.A. y en especial las actividades que se relacionan a continuación:

- Estrategias de Responsabilidad Social implementadas, dentro de este componente se verificaron la estrategia, como las matrices asociadas a las actividades desarrolladas en materia de políticas públicas frente a los temas Equidad de Género, Habitante de Calle y Discapacidad, y por otra parte las actividades desarrolladas por la Entidad frente a la problemática de vendedores ambulantes.

- Procedimiento de Gestión Social, para este componente de acuerdo con la información reportada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante archivo



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Excel, se procedió a tomar el 100% de las Actas del Comité de Gestión Social; por otra parte se procedió a tomar una muestra de las actas de las actividades desarrolladas con las comunidades, la cual como resultado de la aplicación de la norma internacional de auditoría 530 (NIA-ES 530) y para un universo siete mil ochocientas noventa y cuatro actas (7.894) de las vigencias 2017 y 2018, con un nivel de confianza 92% y con un margen de error del 8%, nos arroja una muestra de cuarenta y seis (46) actas.

Conforme a lo anterior, se tomó la muestra con los siguientes criterios:

- Se tomaron las actas de las reuniones efectuadas durante el periodo a auditar.
- De las actas tomadas se filtraron por localidad y tipo de actividad.
- De igual manera se tomó el criterio de actas con y sin compromisos.
- Y se tomó el criterio de actas con la categoría de población en condición de discapacidad.

PERÍODO AUDITADO:

01 de septiembre de 2017 al 30 de septiembre de 2018.

DECLARACIÓN:

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por el auditor a cargo de la realización del trabajo.

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:

1. Constitución Política de Colombia.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



2. Decreto 448 de 2007 "Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana"
3. Decreto 503 de 2011 "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital."
4. Decreto 086 de 2012: "Por medio del cual se ordena convocar a los Comités de Desarrollo y Control Social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital".
5. Acuerdo 239 de 2006: "por medio del cual se organiza el control social de usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, Distrito Capital"
6. Décimo Octavo Lineamiento del Sistema Integrado de Gestión Distrital Diciembre 2015
7. Directiva Distrital 003 de 2013 "Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos".
8. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI: 2014.
9. Plan de Acción de TRANSMILENIO S.A.
10. Caracterización del proceso, indicadores, mapas de riesgos y demás documentos del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A. vigentes.
11. La restante normatividad interna y/o externa asociada con el proceso auditado.

RIESGOS CUBIERTOS:

RIESGOS DEL PROCESO (MAPA RIESGOS)

1. Atender los requerimientos que llegan a la entidad, de los ciudadanos y ciudadanas por fuera de los tiempos establecidos



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



2. Las respuestas no atienden a la necesidad del usuario
3. Registro inadecuado de peticiones (canales incorrectos/información incompleta)
4. La información no llegue oportunamente a los usuarios en vía.
5. El cierre de los espacios de interlocución con los usuarios y no se logren desarrollar los procesos de participación ciudadana
6. Los grupos de interés no reciban el mensaje emitido, acerca del funcionamiento de la entidad y del Sistema TransMilenio.
7. Que los grupos de interés no reciben los mensajes emitidos sobre los temas de su interés.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN DEL PROCESO

1. Manejo indebido y/o ocultamiento de la información oficial de la entidad, al público
2. Manejo indebido y ocultamiento de la información oficial de la entidad para beneficiar un tercero
3. Trafico de Influencias
4. Organización de redes clientelares en las entidades distritales.
5. Beneficiarios "Fantasmas"

RIESGOS IDENTIFICADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Que no se tramiten y resuelvan en un término establecido las inconformidades presentadas por las comunidades atendidas por TRANSMILENIO S. A.

FORTALEZAS:

1. La disposición de los entrevistados para atender la auditoría.
2. Se evidenció que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, realiza a través de los diferentes Comités Interinstitucionales de políticas públicas un trabajo coordinado con las entidades del distrito.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



3. Se evidenció que en materia de Gestión Social la Subgerencia realiza un fuerte seguimiento a las actividades llevadas a cabo en las diferentes localidades por parte del grupo de gestores.

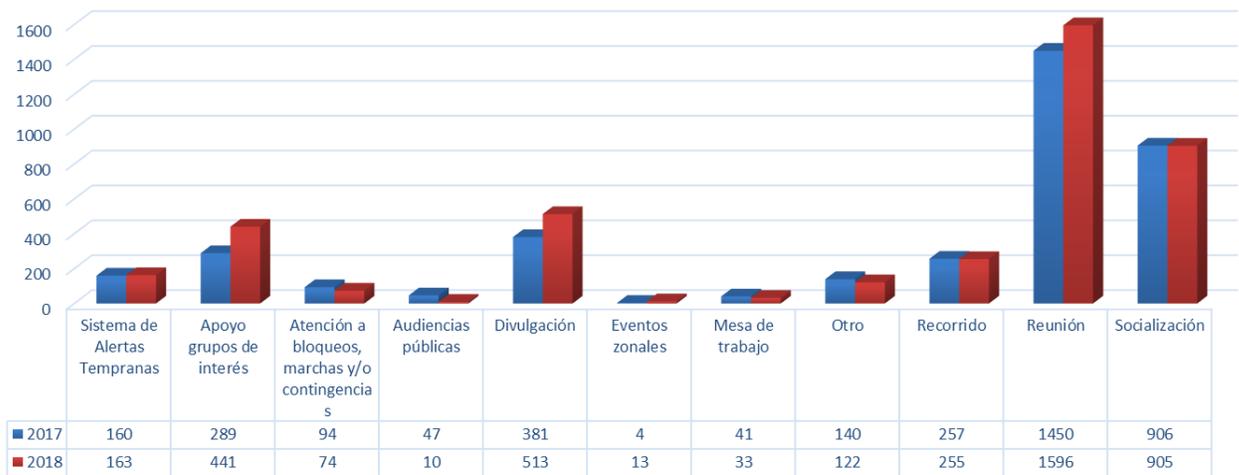
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

De conformidad con el Plan Anual de Auditorías de la Oficina de Control Interno de la Entidad, correspondiente a la vigencia 2018 fue efectuada auditoría al proceso de Gestión de Grupos de Interés, teniendo en cuenta el objetivo y alcance descritos anteriormente, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso: Se llevó a cabo el entendimiento del proceso basado en la revisión documental publicada en la intranet al corte de la evaluación.
- b) Revisión documentación interna: Se consultaron la caracterización, manuales, procedimientos y demás documentos internos definidos por TRANSMILENIO S. A. con el fin de verificar el cumplimiento de los procedimientos vigentes y los requisitos legales. De igual manera se consultó la normativa externa aplicable, con el fin de establecer el cumplimiento de la misma.
- c) Diseño de programas de trabajo: Basados en el entendimiento adquirido del Proceso de Gestión de Grupos de Interés, se diseñó la programación del trabajo y las listas de verificación cuyo contenido correspondió a las diferentes pruebas de auditoría, de modo que a través de su ejecución nos permitieran determinar la existencia, funcionalidad y aplicación de los controles y requisitos identificados para el proceso.
- d) Obtención y análisis de la información objeto de auditoría: Teniendo en cuenta la metodología definida por la Oficina de Control Interno de la Entidad, fue solicitada la información objeto de auditoría para seleccionar muestras con el fin de validar los requisitos establecidos en el proceso.
- e) Definición de hallazgos: La comparación entre el criterio (el estado correcto del requisito) y la condición (el estado actual), resultante de las pruebas de auditoría presentó diferencias que representan el insumo para elaborar el informe.

- f) Definición de observaciones: Surgieron como oportunidades de mejora que pueden contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Entidad.
- g) Se analizó la categoría "Marca Temporal" vs el procedimiento.
- h) De la muestra tomada se encontraron las siguientes tipologías de las acciones adelantadas por Gestión Social:

Actividades Gestión Social



La Oficina de Control Interno procedió a realizar pruebas de calidad en términos de consistencia e integridad de los datos, conciliando las diferencias entre la información reportada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y las actas físicas de las actividades adelantadas, a fin de garantizar transparencia y veracidad de la información.

HALLAZGOS:

Hallazgo No. 1 – Acta de Socialización sin diligenciar el campo de actividades de la Gestión Social en TRANSMILENIO S.A.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Descripción del hallazgo o situación encontrada:

La Oficina de Control Interno solicitó al proceso de Gestión Grupos de Interés una muestra de las actas procedentes de las actividades que desarrollan con la comunidad frente al componente de Gestión Social, con el fin de revisar el cumplimiento de las actividades y compromisos de conformidad con el Manual de Gestión Social M-SC-001, con un grado de éxito del 92% sobre la muestra y un error del 8% se analizaron actas de las vigencias 2017 y 2018 de acuerdo con las actividades de Intervención Comunitaria e Institucional dentro de las cuales esta “Socialización y Reunión”, encontrando que: El acta de fecha 25 de febrero de 2017 categoría Socialización, no contenía la descripción de las actividades desarrolladas aun cuando se generó compromiso en la misma, la cual cobra gran importancia dado el impacto que éste puede generar ante la comunidad.

Por lo anterior, se configura un incumplimiento a lo citado en el párrafo 6 de las actividades denominadas "Durante la actividad " del numeral 6.2.2.1.1 Socialización del Manual de Gestión Social código M-SC-001 versión 3 de fecha septiembre de 2016.

Conclusión del hallazgo:

El no diligenciamiento de las actividades realizadas en Gestión Social, cuando se generan compromisos ocasiona pérdida de la trazabilidad de la reunión e interpretación asociada al compromiso a realizar.

Posibles causas identificadas por la Oficina de Control Interno:

Debilidad en los controles para la elaboración de actas de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A.

Descripción del riesgo:

No realizar los seguimientos a los compromisos, ni establecer las acciones adelantadas.

Descripción del impacto:

Incumplimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Recomendaciones:

1. Acatar los lineamientos establecidos en Manual de Gestión Social código M-SC-001 versión 3 de fecha septiembre de 2016.
2. Verificar y ajustar los controles que se han establecido para la supervisión de las actividades de las reuniones de los cogestores.

Respuesta del Auditado: Aceptado.

Hallazgo No. 2 – Debilidades en las Actas del Comité de Gestión Social

Descripción del hallazgo o situación encontrada:

De la revisión al 100% de las Actas del Comité de Gestión Social realizadas durante las vigencias 2017 y 2018, se evidenciaron las siguientes inconsistencias:

- De las cincuenta (50) actas revisadas veintiuno (21) de ellas que representan el 42% no fueron presididas por la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones ni por el profesional especializado de gestión social, de conformidad con los soportes allegados por la dependencia.
- Siete (7) que son el 14% de las actas revisadas, no se encuentran dentro de la matriz reportada por la Subgerencia.
- Para siete (7) de los registros que se encuentran en la matriz de actividades de Gestión Social reportada, no se cuenta con las actas asociadas.
- Se encuentra duplicado un registro en la matriz correspondiente al acta del 13 de julio 2018.
- Referente al acta del 12 de mayo de 2017, no se evidenció el listado de asistencia.

Conclusión del hallazgo:

De conformidad con lo anterior, se evidencia el incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 6.2.3 del Manual de Gestión Social, Código M-SC-001.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Posible causa identificada por la Oficina de Control Interno:

Debilidad en los controles que permitan contar con la trazabilidad y la verificación del cumplimiento de los compromisos a través del Comité de Gestión Social de TRANSMILENIO S.A.

Descripción del riesgo:

- Perdida de imagen y credibilidad institucional frente a la comunidad.
- Incumplimientos de los compromisos registrados en las actas y los cuales fueron adquiridos frente a la comunidad.

Descripción del impacto:

Posibles reclamaciones por parte de la comunidad.

Recomendaciones:

1. Verificar y ajustar los controles que se han establecido para la adecuada verificación del cumplimiento y compromisos de los gestores sociales.
2. Socializar a los gestores sociales los lineamientos del Manual de Gestión Social código M-SC-001.

Respuesta del Auditado: Aceptado Parcialmente.

De conformidad con lo manifestado por la dependencia *"No se acepta el hallazgo "Se encuentra duplicado un registro en la matriz correspondiente al acta del 13 de julio 2018" debido a que son dos Comités diferentes, uno es de Gestión Social y el otro es de TMChiquis, en horas diferentes, y temas específicos para cada uno como se evidencia en Matriz y en las Actas. (Soporte adjunto PDF)*

Se aceptan los demás hallazgos, por lo cual se presenta Plan de Mejoramiento".

Concepto de la Oficina de Control Interno

De acuerdo a lo manifestado por la dependencia la Oficina de Control Interno se mantiene con el hallazgo, toda vez que dentro de las bases enviadas por la Subgerencia, se



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



evidencia dentro del campo tipo de actividad “*Comité de Gestión Social*” y no como se manifiesta en la respuesta emitida por el Grupo de Gestión Social.

Hallazgo No. 3 – Desactualización de la Documentación de Responsabilidad Social

Descripción del hallazgo o situación encontrada:

De la revisión documental realizada se constató que en la caracterización del Proceso de Gestión de Grupos de Interés, aparece como responsabilidad de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones la implementación de la estrategia de Responsabilidad Social de la Entidad, sin embargo al revisar los documentos oficializados por la entidad a través de la Intranet, el procedimiento de Gestión de la Responsabilidad Social TRANSMILENIO S.A., código P-OP-022 versión 0 se encuentra ubicado en el Proceso de Desarrollo Estratégico, siendo contrario a su caracterización.

Situación que fue verificada de acuerdo con las entrevistas realizadas la profesional encargada del tema en la Subgerencia, evidenciándose que desde el 15 de diciembre de 2016 la Oficina Asesora de Planeación realizó la entrega del Subsistema de Responsabilidad Social a la Subgerencia, mediante memorando 2016IE10910.

Así mismo, de la revisión realizada al procedimiento y a la información reportada por la Subgerencia frente a la estrategia de responsabilidad social, se evidencia que la misma no cumple con los lineamientos establecidos en la Norma Técnica ISO 26000:2010, especialmente las determinadas en el numeral 6 frente a las materias fundamentales que definen el alcance de la responsabilidad social, entre las cuales encontramos: gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas, participación activa y desarrollo de la comunidad, rendición de cuentas, entre otros.

Conclusión del hallazgo:

Se incumple lo establecido en los numerales 6.1.2. Elaboración, Aprobación, Revisión y Adopción de los documentos y 6.1.3. Publicación, divulgación y distribución de los Documentos del Sistema Integrado de Gestión del Procedimiento P-OP-001 Control de los documentos oficiales del Sistema Integrado de Gestión SIG.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Posibles causas identificadas por la Oficina de Control Interno:

- De acuerdo con la entrega del Subsistema de responsabilidad social por parte de la Oficina Asesora de Planeación y con la designación de nuevas funciones según el Acuerdo 07 de 2017, no se realizaron las actividades necesarias para la implementación de la Estrategia de Responsabilidad Social.
- Inaplicabilidad del Procedimiento Control de los Documentos Oficiales, Código P-OP-001, Versión 2.

Descripción del riesgo:

- Incumplimientos de los compromisos adquiridos en las caracterizaciones de los procesos.
- Pérdida de imagen y credibilidad institucional frente a la comunidad.

Descripción del impacto:

Posibles investigaciones y reclamaciones.

Recomendaciones:

1. Verificar, adoptar e implementar la Estrategia de Responsabilidad Social.
2. Socializar con los colaboradores de la Subgerencia el Procedimiento Control de los documentos oficiales del Sistema Integrado de Gestión SIG, Código P-OP-001, Versión 2.

Respuesta del Auditado: Parcialmente Aceptado.

De conformidad con lo manifestado por la dependencia *“La estrategia de Responsabilidad Social se ha llevado a cabo, para lo cual se cuenta con resultados obtenidos a partir de las diferentes actividades desarrolladas para la vigencia, con el fin de abordar diferentes grupos de interés en el marco de la estrategia. Dentro de las diferentes acciones desarrolladas se encuentran:*



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



** Campañas orientadas a la prevención de violencias ejercidas en el transporte público contra mujeres y promoción de la ruta de atención a denuncias por diferentes delitos, campañas de sensibilización a usuarios con el objetivo de mejorar la interacción con personas que tienen algún tipo de discapacidad o movilidad reducida.*

** Se desarrollaron espacios de sensibilización en política pública de habitabilidad en calle, dirigidas a diferentes actores del Sistema*

** Se realizaron sesiones de socialización y sensibilización sobre hábitos y buenas prácticas de seguridad en el Sistema, entre otros temas de interés, dirigido a habitantes de calle en proceso de inclusión social.*

** En el marco del Convenio Interadministrativo No. 569 de 2017 con la Dirección del Centro de Rehabilitación Inclusiva del Ministerio de Defensa Nacional (DCRI) se desarrollaron talleres de cultura ciudadana, conocimiento en el uso y acceso del Sistema, enfocado a personas con discapacidad de las fuerzas militares y de las localidades.*

** En articulación con la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y el Instituto para la Economía Social (IPES), se realizó 3 ferias de empleo para los vendedores informales que afectan el Sistema*

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se anexan diferentes soportes de las actividades descritas, así mismo, es importante indicar que se continua realizando acciones tendientes a fortalecer la estrategia de responsabilidad social.”

Concepto de la Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno se mantiene en la totalidad del hallazgo, toda vez que dentro de las evidencias presentadas por la Subgerencia no se desvirtúa las causas que originaron el hallazgo.

Sin embargo, la dependencia presenta el plan de mejoramiento para el presente hallazgo el cual es aceptado por la Oficina de Control Interno.

RESUMEN DE HALLAZGOS:

N°	Título de Hallazgo	Repetitivo	Estado
1	Acta de Socialización sin diligenciar el campo de actividades de la Gestión Social en TRANSMILENIO S.A.	NO	Abierto
2	Debilidades en las Actas del Comité de Gestión Social	NO	Abierto
3	Desactualización de la Documentación de Responsabilidad Social	NO	Abierto

OPORTUNIDAD DE MEJORA

1. Mapa de Riesgos de Gestión: Una vez revisados los soportes documentales allegados y entrevistas en campo realizadas con los responsables de ejecutar los controles en el actual mapa de riesgos del proceso de Gestión Grupos de Interés se presentaron las siguientes consideraciones:

Consideraciones	Recomendaciones
<p>De conformidad con los Riesgos No. 1 y 3: <i>“Atender los requerimientos que llegan a la entidad, de los ciudadanos y ciudadanas por fuera de los tiempos establecidos” y “Registro inadecuado de peticiones (canales incorrectos/información incompleta)”</i>,</p> <p>Las acciones del plan de tratamiento para estos riesgos son débiles en caso de materialización.</p>	<p>Riesgo No. 1 y 3: Evaluar y ajustar las acciones de "Plan de Tratamiento" con el fin de fortalecer y documentar los lineamientos que se ameriten en caso de requerirse.</p>
<p>De acuerdo con el Riesgo No. 4: <i>“La información no llegue oportunamente a los usuarios en vía.”</i></p> <p>El presente riesgo cuenta con una calificación</p>	<p>Riesgo No. 4: Elaborar para este riesgo el plan de tratamiento correspondiente.</p>



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Consideraciones	Recomendaciones
residual “Media” y no posee plan de tratamiento del riesgo. Sin embargo, de acuerdo con los numerales 6.5 y 5.8 del Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S. A., código M-OP-002, versión 1, dichos riesgos deberán implementar un plan de tratamiento.	

Los hallazgos relacionados en el presente informe, corresponden a la evaluación de una muestra aleatoria, por lo tanto es responsabilidad de área auditada, efectuar una revisión de carácter general sobre los aspectos evaluados.

Los hallazgos del presente informe fueron comunicados mediante correo electrónico del 20 de diciembre de 2018 a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, así mismo el Plan de Mejoramiento propuesto por la dependencia evaluada frente a los hallazgos se recibió en la Oficina de Control Interno el 26 de diciembre de 2018, por correo electrónico.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 27 del mes de diciembre del 2018.

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Carolina Bernal Molina, Contratista y Germán Ortiz Martín, Contratista

Código: 801.01-5-5.2