



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



**Nº INFORME:** OCI-2019-019

**PROCESO/ACTIVIDAD REALIZADA:** Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S. A. Ley 1474 de 2011 con corte a junio 30 de 2019.

**EQUIPO AUDITOR:** Luz Marina Díaz Ramírez

### **OBJETIVO:**

Verificar el grado de avance de implementación del Cronograma del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en el marco de los Decretos 591 de 2018 y 1499 de 2017, en virtud de la dimensión de Control Interno a fin de identificar oportunidades de mejora y recomendaciones que permitan dinamizar la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno del MIPG, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y de los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, a partir de los resultados de Desempeño institucional derivados del reporte FURAG y del diligenciamiento del Autodiagnóstico.

### **ALCANCE:**

En concordancia con los lineamientos publicados en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, derivados del proceso de implementación del MIPG definido en el Decreto 1499 de 2017, de los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP y del diligenciamiento del Autodiagnóstico en relación con el objetivo del presente informe para el periodo noviembre de 2018 a febrero de 2019, el alcance del presente informe se define de la siguiente manera:

- a) Constatar las acciones institucionales adelantadas frente al mantenimiento de cada uno de los instrumentos definidos por la Entidad para el avance en la articulación del MIPG con los demás sistemas de gestión implementados.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- b) Verificación de la formulación, ajustes, y/o modificaciones a los planes de acción y/o planes de mejora, para la implementación del MIPG a partir de los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP y del diligenciamiento del Autodiagnóstico.

### CRITERIOS:

- Decreto 1499 de 2017 *“Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema Establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015”*.
- Decreto 648 de 2017 *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamento Único del Sector de la Función Pública”*.
- Manual Operativo Sistema de Gestión Modelo Integrado de Planeación y Gestión V 2.0., junto con las herramientas complementarias sobre criterios diferenciales.
- Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública para elaborar el Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno publicados en la página web [http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/preguntas\\_frecuentes.html](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/preguntas_frecuentes.html).
- Decreto Distrital 591 de 2018 *“Por medio del cual se Adopta para el Distrito Capital, el modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se Adoptan otras Disposiciones”*.
- Guía de Armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD-SIG001:2011 con el Modelo Integrado de Gestión y Planeación –MIPG con fecha de diciembre de 2018.
- Circular Externa 002 de 2019 del DAFP.
- Cronograma de Implementación Archivo en Excel denominado “propuesta Plan de Trabajo MIPG 2019” enviado por la Oficina Asesora de Planeación a la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

A partir de los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, para elaborar el Informe Pormenorizado de Control Interno al 30 de junio de 2019, y teniendo en cuenta los resultados obtenidos del desempeño institucional, Autodiagnóstico y del estado de avance de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en TRANSMILENIO S.A., la Oficina de Control Interno realizó el presente documento con base en la estructura del MECI, en sus cinco (5) componentes: Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Actividades de Monitoreo, lo anterior, en desarrollo de sus responsabilidades como tercera línea de defensa del Sistema de Control Interno

Con lo anterior, se realizaron las siguientes actividades:

- Solicitud de información a la representante de la Alta Dirección y a las áreas que tienen actividades específicas y/o productos en la implementación de la séptima dimensión, con base en los resultados de evaluación del desempeño en el aplicativo FURAG.
- Elaboración de instrumento de verificación para los diferentes criterios, con base en el esquema de las líneas de defensa, a partir de las herramientas de autodiagnóstico del MIPG dispuestas por el DAFP en el micrositio web MIPG <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/index.html>.
- Verificación de las acciones adelantadas por la Oficina Asesora de Planeación sobre el Análisis de los resultados de la medición del desempeño institucional y del Sistema de Control Interno a través del FURAG para la vigencia 2018 efectuado por la Oficina de Control Interno, mediante el documento con radicado 2019-80101-CI-03673.
- Verificación del avance de la propuesta Plan de Trabajo 2019 que contiene el cronograma de implementación del MIPG.

A continuación, se describen los resultados de la verificación efectuada:



## **1. Componente Ambiente de Control**

### **Institucionalidad del Sistema de Gestión y del Sistema de Control Interno**

Sobre el cumplimiento de las acciones para la definición y/o actualización de la institucionalidad del Sistema de Gestión, se tiene lo siguiente:

- Se ha dado continuidad al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el cual viene sesionando desde mayo de 2018, de acuerdo con lo establecido en la resolución 298 del 10 de mayo de 2018.
- Fue formalizada la Resolución 100 del 18 de marzo de 2019 por medio de la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad.

### **Actividades adelantadas sobre la implementación del MIPG para las siete Dimensiones en el periodo marzo – junio de 2019.**

A partir de las siete (7) dimensiones del MIPG (Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para el resultado, Evaluación de Resultados, Información y Comunicación, Gestión del Conocimiento y Control Interno) y las 17 políticas, al corte del presente informe, se presentan los avances obtenidos en las diferentes dimensiones:

#### **Integridad y Talento Humano.**

De acuerdo con los resultados del Desempeño Institucional a través de la aplicación del instrumento FURAG definido por el DAFP por política, descargado de la página web de dicha entidad, no se evidenció registro de calificación para la política de Talento Humano, no obstante, de acuerdo con lo indicado por la Oficina Asesora de Planeación, en el reporte efectuado para el autodiagnóstico, se registró un avance de 70. Para la política de Integridad, de acuerdo con los resultados descargados de la página web del DAFP, alcanzó calificación de 100, en una escala de 1 a 100.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



A continuación las actividades que se han adelantado al respecto:

- El plan anual de Bienestar arrojó como resultado de cumplimiento al corte de junio de 2019 un avance del 93% de las actividades planeadas para el primer semestre, una de las actividades (reconocimiento secretarías) fue ejecutada en el mes de mayo, las otras no ejecutadas fueron reprogramadas para el segundo semestre, de acuerdo con el cronograma de actividades.
- Por otra parte el Plan de implementación del Sistema de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo al corte de junio 30 de 2019, presentó grado de avance del 99% según lo planeado.
- El Plan institucional de Capacitación alcanzó un grado de cumplimiento del 100%, con relación a las actividades de formación ejecutadas, resaltando así algunas como; Implementación de Gestión del Cambio, Sensibilización MIPG “Portal viajero” y manejo del nuevo Software de Gestión Documental.

La Entidad demostró el compromiso con la integridad (valores) y principios del servicio público a través de la continuidad de actividades de interiorización del código de Integridad dirigidas a todos los colaboradores de la Entidad; actividades que fueron llevadas a cabo mediante correos masivos, carteleras virtuales, fondos de pantalla, e intranet. Según lo establecido en el Plan de trabajo anual de Gestión de Integridad, entre los meses de febrero y junio, se llevaron a cabo actividades como:

- Estructuración de las actividades y del plan de trabajo para la presente vigencia
- Visibilización de los Gestores de Marca por los medios de comunicación interna, con el fin de que los trabajadores los conozcan e identifiquen fácilmente.
- Puesta en marcha de la campaña Muro del Orgullo – Equipo T, que tuvo lugar en la semana de la familia.
- Promoción de los valores deseados enmarcados en el código de integridad, con la campaña “Valores del quipo T”, para que finalmente los trabajadores cuenten con

Informe N° OCI-2019-056 Pormenorizado del Estado de Control Interno al corte de junio 30 de 2019 (Ley 1474 de 2011)



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



herramientas y puedan destacar fácilmente a compañeros, colaboradores o jefes, quienes destacan y contribuyen positivamente al buen clima laboral.

- Estructuración y puesta en marcha del plan padrino, actividad que consiste en acompañar las sesiones de Bienvenida a los nuevos colaboradores, en el primer semestre del año se ejecutaron dos sesiones trimestralmente para contratistas y una sesión para Trabajadores Oficiales.

### **Oportunidad de mejora**

1. Falta revisar y actualizar la Política de Salud y Seguridad en El trabajo, en concordancia con la normativa vigente aplicable.
2. La entidad no cuenta con evidencias que permitan establecer el grado de interiorización del código de integridad por parte de los funcionarios y demás colaboradores.

### **Direccionamiento y Planeación**

De acuerdo con los resultados del desempeño institucional emitidos en la página web del DAFP, luego de ser registrados en el FURAG, la política de Direccionamiento y Planeación alcanzó una calificación de 72,8 en una escala de 1 a 100

Con relación a las responsabilidades de la Alta Dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y en relación a la característica asociada a Orientar el Direccionamiento Estratégico y la Planeación Institucional, para la vigencia 2019 la entidad formuló y publicó en la página web el plan de acción reglamentado por la Ley 1474 de 2011, así como los planes de acción definidos por el Decreto 612 de 2018, tal como se relaciona a continuación:

- Plan Estratégico de la Entidad
- Plan anual de Adquisiciones
- Plan de acción
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)

Informe N° OCI-2019-056 Pormenorizado del Estado de Control Interno al corte de junio 30 de 2019 (Ley 1474 de 2011)



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Plan Institucional Nacional de Archivos – PINAR
- Plan Estratégico de Calidad de Vida Laboral
- Plan de Formación y Capacitación
- Plan Anual de Adquisiciones
- Metas, objetivos, e indicadores de gestión (Cuadro de mando integral).
- Se adelantaron actividades tendientes a la actualización de la Plataforma Estratégica de la Entidad, la cual está alineada con las metas PDD, plan Institucional, Acuerdo 007 de 2017 y demás lineamientos de la Entidad. A la fecha de corte del presente documento, falta la aprobación de la Junta Directiva, para realizar el despliegue.

En concordancia con lo anterior y de acuerdo con los criterios definidos para el presente informe, la Oficina Asesora de Planeación, realizó las actividades de sostenibilidad asociadas a:

- Consolidación de la gestión de planes de acción.
  - Consolidación de la gestión de Indicadores de gestión.
- 
- En la intranet de la Entidad, fue actualizado el micrositio del MIPG, así como la metodología para la gestión del Riesgo de la Entidad.
  - La Oficina Asesora de Planeación, adelantó una campaña de sensibilización en todos los niveles de la Entidad, enfocada a la interiorización del MIPG. Campaña que abarcó el 100% de los componentes, dimensiones y políticas, y que de forma dinámica y lúdica logró que los colaboradores de TRANSMILENIO S.A. conocieran y entendieran el objetivo, metas y beneficios que trae la armonización del MIPG con los sistemas de gestión existentes.
  - Se dio inicio a la licitación para la Fase V correspondiente al componente zonal en donde serán adquiridos buses eléctricos.



## Oportunidades de Mejora

- Culminar la actualización de la Plataforma Estratégica de la Entidad, y garantizar que en todos los niveles de la Entidad, sea socializada e interiorizada.

## 2. Componente Evaluación del Riesgo

Frente a este componente, la Oficina Asesora de Planeación, revisó, actualizó y formalizó en la Intranet el Manual para la gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A. mediante el código M-OP-002 versión 2 de marzo de 2019, el cual contiene la metodología para gestionar los riesgos en la Entidad, que incluye ajustes como:

- Objetivo y alcance del manual.
- Establecimiento del contexto de riesgo.
- Política para la gestión de riesgos en TRANSMILENIO S.A.
- Metodología para la gestión del riesgo
- Se modificó la metodología de gestión de eventos de riesgo materializados.
- Se fortaleció la metodología y las matrices de riesgos incluyendo pruebas de diseño y aplicación de controles, así como la descripción de los mismos.

De igual forma, los mapas de riesgos de gestión de los 15 (100%) procesos fueron actualizados y publicados en la intranet el corte del presente informe.

Los mapas contienen los riesgos identificados, analizados y valorados, los controles registrados, así como el seguimiento a la ejecución y operación de los controles definidos y el registro asociado a los indicadores formulados, en cada una de los procesos.

## Plan anticorrupción





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



En el periodo evaluado, se adelantaron actividades relacionadas con la gestión de riesgos de corrupción tales como:

- Elaboración y publicación del Plan Anticorrupción.
- Construcción del mapa de riesgos de corrupción para el 100% de los procesos de la Entidad.
- Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción para el 100% de los procesos de la Entidad.
- Fortalecimiento de la metodología de gestión de riesgos, incluyendo la gestión relacionada a los controles asociados a los riesgos, así como al seguimiento, ejecución y operación.
- Seguimiento al PAAC 2018.

### 3. Componente Actividades de Control

#### Dimensión Gestión con Valores para el resultado

##### Política de Gestión Presupuestal

En los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP, luego de ser registrados en el FURAG, no se observó calificación la política de gestión Presupuestal, no obstante de acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de planeación, en el Autodiagnóstico alcanzó una calificación de 98,3 en una escala de 1 a 100.

La política de Gestión Presupuestal dispone de elementos de control establecidos a través de manuales, instructivos, procedimientos, guías, formatos, controles en sistemas de información y comunicación, comités, reuniones de seguimiento, que en articulación con el cumplimiento de las políticas distritales y la normatividad relacionada, se aplica en los diferentes procesos de la entidad, materializándose su ejecución principalmente en los procesos misionales de Supervisión y Control de la Operación del SITP, Planeación

Informe N° OCI-2019-056 Pormenorizado del Estado de Control Interno al corte de junio 30 de 2019 (Ley 1474 de 2011)



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



del SITP y Monitoreo Integral a la Operación del SITP, así como en los demás procesos de la Entidad.

La Dirección Corporativa presentó soportes relacionados con la ejecución de actividades de sostenibilidad asociadas a la Política de Gestión Presupuestal, entre otras, las siguientes:

- Ejecución Presupuestal vigencia 2018 en relación con funcionamiento e inversión, desagregado, de acuerdo con los diferentes instrumentos de control y conforme a la complejidad presupuestal de la entidad.
- Programación Presupuestal vigencia 2019, derivada del presupuesto aprobado para la entidad, desagregado, de acuerdo con los diferentes instrumentos de control y conforme a la complejidad presupuestal de la entidad.
- La Oficina Asesora de Planeación dio continuidad a la presentación oportuna del seguimiento de los proyectos de inversión asociados al cumplimiento del Plan de Desarrollo. Los reportes corresponden al primer trimestre de 2019 registrando la información de metas e indicadores Plan de Desarrollo Distrital – PDD y metas de inversión en sus componentes físicos y presupuestales, metas que también fueron incluidas en los planes de acción.

### **Política de Gobierno Digital**

De acuerdo con los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP, luego de ser registrados en el FURAG, la política de Gobierno Digital alcanzó una calificación de 75,8 en una escala de 1 a 100.

En materia de gobierno digital y simplificación de procesos se tiene la entrada en vigencia del sistema de información T-DOC en el mes de abril, plataforma mediante la cual se realiza la gestión documental de forma digital.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



De igual forma, se han adelantado campañas de sensibilización al interior de la Entidad, frente al adecuado cumplimiento de las políticas de Seguridad de la Información, a través de los diferentes medios como: capacitaciones, publicaciones en la intranet, en carteleras virtuales, en fondos de pantalla de los equipos de cómputo y correos electrónicos, lo que ha promovido la cultura del autocontrol y autogestión en el tema.

La política de Gobierno Digital dispone de elementos de control establecidos a través de manuales, instructivos, procedimientos, guías, formatos, sistema de información y plan de acción, que se aplican en los diferentes procesos de la Entidad, de modo que los ciudadanos y las partes interesadas hagan uso de las TIC como herramientas que permiten interactuar de manera ágil y coordinada para dar solución a problemáticas y necesidades de interés público. Entre otros elementos y/o productos de control, por tanto se dispone de:

- Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía.
- Sistema de información para el proceso documental institucional.
- Sistema de información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos.
- Sistemas de información para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros.
- Página web
- Redes sociales.

### **Política Defensa Jurídica**

De acuerdo con los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP no se observó registro, no obstante de acuerdo con lo reportado en el instrumento Autodiagnóstico por parte de la Oficina Asesora de Planeación, la política de defensa Jurídica alcanzó una calificación de 95,4 en una escala de 1 a 100.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



A través de manuales, procedimientos, protocolos, formatos, comités, que en concordancia con las políticas distritales y la normativa relacionada, la Entidad aplicó en el proceso de Gestión Legal, entre otras actividades, las siguientes:

- Actuaciones prejudiciales
- Defensa Judicial
- Cumplimiento de sentencias y conciliaciones.

### **Política Servicio al Ciudadano**

De acuerdo con los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP, luego de ser registrados en el FURAG, la política de Servicio al Ciudadano alcanzó una calificación de 78,9 en una escala de 1 a 100.

La política de servicio al ciudadano, dispone de elementos de control establecido a través de manuales, instructivos, procedimientos, guías, formatos, controles en sistemas de información y comunicación, comités, reuniones de seguimiento, que, en articulación con el cumplimiento de las políticas distritales y la normatividad relacionada, se aplica en el proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana, operando de manera articulada con los procesos misionales. Entre otras actividades y elementos se dispone de:

- Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía.
- Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas.
- Realización de procesos de rendición de cuentas.
- Publicación en página web de los resultados de la última rendición de cuentas realizada.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Mecanismos de atención al ciudadano en el Sistema TransMilenio.
- Sistemas de información para atención al ciudadano.
- Publicación de información.
- Canales de atención.

### **Política Trámites**

De acuerdo con los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP, luego de ser registrados en el FURAG, la política de Racionalización de trámites alcanzó una calificación de 70,8 en una escala de 1 a 100.

Para la política de Trámites, la Entidad a través de elementos de control establecidos en los manuales, procedimientos, instructivos, guías, formatos, controles en sistemas de información y comunicación, comités, reuniones de seguimiento, adelantó actividades que, en articulación con el cumplimiento de las políticas distritales y la normatividad relacionada, son gestionadas en el proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana, operando de manera articulada con los procesos misionales. Entre otras actividades y elementos realizaron:

- Actividades de publicación de Información sobre trámites y Servicios.
- Publicación de Procedimientos y protocolos de atención a la ciudadanía
- Publicación de Normatividad en servicio al ciudadano.

### **Política Participación Ciudadana**

De acuerdo con los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP, luego de ser registrados en el FURAG, la dimensión de Gestión para resultados con valores alcanzó una calificación de 73,8 en una escala de 1 a 100.

La política de Servicio al Ciudadano se gestionó mediante actividades que contienen elementos de control establecidos en los manuales, instructivos, procedimientos, guías,



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



formatos, controles en sistemas de información y comunicación, comités, reuniones de seguimiento, que, en articulación con el cumplimiento de las políticas distritales y la normatividad relacionada, se aplica en el proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana, algunas de las actividades adelantadas en el periodo evaluado fueron:

- Aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios al corte de junio de 2019.
- Esquema operativo de atención al ciudadano en el sistema troncal y zonal.
- Implementación de campañas anti evasión.
- Aplicación de encuestas a usuarios del Transmicable.
- Campañas de sensibilización en estaciones y portales sobre el debido uso de la nueva flota de buses.
- Canales de atención al usuario (líneas de atención y Bogotá te escucha)
- Lineamientos sobre cómo hacer PQRS y como realizar seguimiento a las PQRS.
- Como solicitar grabaciones de las cámaras del Sistema TransMilenio.
- Como acudir al defensor del ciudadano.
- Estrategias en materia de gestión social en las diferentes localidades sobre cultura ciudadana, adecuado uso y beneficios del sistema, reuniones comunitarias, mesas de trabajo en las localidades con las comunidades, jornadas de personalización de tarjetas Tullave, recorridos pedagógicos y actividades asociadas a Transmichiquis.

### **Dimensión de Evaluación Por Resultados**

De acuerdo con los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP, luego de ser registrados en el FURAG, la dimensión de Gestión de evaluación por resultados con valores alcanzó una calificación de 67,7 en una escala de 1 a 100 y la política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional alcanzó calificación de 67,7.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Se dio inicio al proceso de reversión de los concesionarios.
- La Entidad dio inicio a la recepción y puesta en marcha de la nueva flota de Buses para la Fase I, Fase II relacionadas con las licitaciones 01 y 02 del 2018.
- De acuerdo con lo reportado por la Oficina Asesora de Planeación, al corte del presente documento, el cronograma de implementación del MIPG logró un avance del 73% de lo esperado para la vigencia 2019, es decir el 100% de lo esperado al 30 de junio.
- Fue realizada la evaluación de la gestión institucional a las 14 (100%) dependencias de la Entidad, al corte de 31 de marzo, encontrando que en promedio se alcanzó 98% de avance en las actividades programadas en el plan de acción para el primer trimestre de 2019.
- Se realizó la evaluación del desempeño de los funcionarios de la entidad mediante el sistema de información “Gestión para el Desarrollo”, cuyos resultados son analizados y gestionados para la mejora continua en la Gestión del talento Humano.
- De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y comunicaciones, se cuenta con el 100% del diseño del esquema operativo de atención al usuario en vía el Sistema troncal y zonal, para el cual ya se realizó la capacitación y socialización con el fin de implementar el plan piloto. Por otro lado, se realizaron treinta y seis (36) actividades pedagógicas dentro del Sistema TransMilenio, brindando información sobre las normas del manual del usuario, lo anterior con corte a junio 30.
- Adicionalmente, se cuenta con el diseño de la campaña de cultura ciudadana anti evasión '*Pagar es lo correcto, colarse es lo corrupto*', que se implementará en el Sistema TransMilenio entre julio y octubre de 2019 y el diseño del protocolo de la línea base y medición del impacto de las acciones de gestión social.
- Finalmente, a través del Centro Nacional de Consultoría S.A., se aplicó la medición de la encuesta de satisfacción a usuarios con corte a junio de 2019 y cuyos resultados arrojaron un 54% en el atributo de cultura ciudadana y un índice general de



satisfacción del 68% (69.5 % en el componente troncal y 65.7% en el componente zonal). Los resultados obtenidos fueron socializados a la Entidad. Se considera importante resaltar, que se evidenció un incremento importante en los resultados, ya que al 31 de diciembre de 2018, el índice general de satisfacción fue del 27%.

## **4. Componente Información y Comunicación**

### **Dimensión No 5 Información y Comunicación**

#### **Política de Seguridad Digital**

De acuerdo con los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP, luego de ser registrados en el FURAG, la política de Seguridad Digital alcanzó una calificación de 66,4 en una escala de 1 a 100. Al respecto se considera importante precisar que la Oficina Asesora de Planeación adelantó mesa de trabajo con la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones para definir las actividades tendientes al incremento de los resultados obtenidos.

La política de Seguridad Digital se gestionó a través de elementos de control establecidos en los documentos y actividades implementadas (manuales, instructivos, procedimientos, guías, formatos, controles en sistemas de información y comunicación, comités, reuniones de seguimiento), que en articulación con el cumplimiento de las políticas distritales y la normatividad relacionada, se aplican en el proceso de Gestión de Tecnologías de Información, operando de manera articulada y transversal con los procesos de la entidad. Entre otras actividades gestionó lo siguiente:

- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Sistema de información para el proceso de Gestión Documental (T-DOC).
- Sistema de información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos.





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Sistemas de información para los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control.
- Página web.
- Otros medios de comunicación virtual (chat, foro, redes sociales).

### **Política de Gestión Documental**

De acuerdo con los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP, luego de ser registrados en el FURAG, la política de Seguridad Digital alcanzó una calificación de 71,77 en una escala de 1 a 100.

Sobre la política de Gestión Documental, La Entidad aún no cuenta con política de gestión documental aprobada, divulgada ni socializada a todos los niveles, no obstante se gestionó desde los diferentes elementos de control establecidos a través de manuales, instructivos, procedimientos, guías, formatos, controles en sistemas de información y comunicación, comités, reuniones de seguimiento, que, en articulación con el cumplimiento de las políticas distritales y la normatividad relacionada, se aplica en el proceso de Gestión Documental, operando de manera articulada y transversal con los todos los procesos de la entidad. Entre otras actividades y elementos se dispone de:

- Avances en actividades del Plan Institucional de Archivos – PINAR.
- Avances en actividades del Plan de Gestión Documental de la vigencia 2018.
- Normalización de la producción documental (recepción, radicación unificada, consecutivos, formatos).
- Transferencias de documentos de los archivos de gestión al archivo central.
- Clasificación de la información y establecimiento de categorías de derechos y restricciones de acceso a los documentos electrónicos, en el sistema T-DOC.

Informe N° OCI-2019-056 Pormenorizado del Estado de Control Interno al corte de junio 30 de 2019 (Ley 1474 de 2011)

Página **17** de **24**



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Por otra parte, se envió actualización de las Tablas de Retención Documental al archivo de Bogotá mediante radicado 2019EE4094 del 6 de marzo de 2019. Adicionalmente, se realizó la actualización y publicación del Índice de información Clasificada y Reservada.

### **Política de Transparencia y acceso a la información**

De acuerdo con los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP, luego de ser registrados en el FURAG, la política de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, alcanzó una calificación de 74,1 en una escala de 1 a 100.

Por otra parte, la Dimensión de Información y comunicación, de acuerdo con los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP, luego de ser registrados en el FURAG, alcanzó una calificación de 73.5 en una escala de 1 a 100.

La política de Transparencia y Acceso a la Información se gestionó a través de elementos de control establecidos en los manuales, instructivos, procedimientos, guías, formatos, controles en sistemas de información y comunicación, comités, reuniones de seguimiento, que en articulación con el cumplimiento de las políticas distritales y la normatividad relacionada, se lidera principalmente desde los procesos de Planeación Estratégica, Comunicaciones y Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana, operando de manera articulada y transversal con todos los procesos de la entidad. Entre otras actividades, elementos y atributos de la política, realizaron las siguientes actividades:

- Transparencia y acceso a la información pública TransMilenio, asociada a la publicación de normatividad relacionada con la Entidad, la misión, visión, y demás información de interés general en el banner de Transparencia y acceso a la información del sitio web de la entidad.

Informe N° OCI-2019-056 Pormenorizado del Estado de Control Interno al corte de junio 30 de 2019 (Ley 1474 de 2011)



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Canales de comunicación a través de los cuales se transmite información de interés a los grupos de valor de la entidad, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos (página web institucional, intranet, cartelera virtual, entre otros).
- Seguimiento acceso a la información pública.
- Para dar cumplimiento a lo establecida con la Ley de Transparencia la Entidad durante la vigencia 2019 ha publicado la información de su gestión en link definido para tal fin [http://www.transmilenio.gov.co/Publicaciones/la\\_entidad/transparencia\\_y\\_acceso\\_a\\_la\\_informacion\\_publica\\_transmilenio](http://www.transmilenio.gov.co/Publicaciones/la_entidad/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica_transmilenio) y se han dado respuesta a las solicitudes de acceso a la información allegadas por los diferentes grupos de interés.

### **Dimensión No. 6 Gestión del Conocimiento y la innovación.**

De acuerdo con los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP, luego de ser registrados en el FURAG, la dimensión de Gestión del conocimiento, alcanzó una calificación de 65,8 en una escala de 1 a 100.

Al respecto se tiene que la entidad cuenta con la publicación de todos los manuales, mapa de procesos, caracterizaciones, mapas de riesgos, procedimientos, instructivos y formatos en la intranet de la entidad, mediante la cual tanto funcionarios como contratistas tienen acceso a consultar el conocimiento sobre el funcionamiento de los diferentes procesos.

Se cuenta con la Política de Seguridad de la información, en la que se tienen definidos las metodologías y herramientas disponibles para que los colaboradores accedan a la información y los parámetros para que se garantice el uso adecuado a cualquier tipo de información o conocimiento disponibles.



## **Oportunidad de mejora**

En la entidad no se cuenta con mecanismos que promuevan la generación de la memoria institucional, y/o que potencialicen las herramientas para una efectiva transferencia de conocimiento desde las experiencias vividas por quienes tienen un recorrido de varios años en la Entidad y que permita dar enfoque hacia mejores prácticas.

## **5. Componente Actividades de Monitoreo**

### **Dimensión No 7 de Control Interno**

De acuerdo con los resultados del desempeño institucional publicados en la página web del DAFP, luego de ser registrados en el FURAG, la política de control interno, alcanzó una calificación de 73 y la Dimensión de Control Interno alcanzó calificación de 73 en una escala de 1 a 100. Al respecto, las Oficinas Asesora de Planeación y Control Interno, realizaron mesa de trabajo para estructurar el plan de acción encaminado hacia la definición de actividades que propendan por la mejora en los resultados futuros.

Se tienen implementadas las actividades de monitoreo a la operación de la entidad, a través de la medición de los resultados generados en procesos, proyectos, planes y/o programas, teniendo en cuenta los indicadores de gestión, el manejo de los riesgos, los planes de mejoramiento, entre otros.

Estas actividades de monitoreo se desarrollan en las diferentes líneas de defensa y en la línea estratégica, a través de los mecanismos y actividades de control asociadas principalmente a los procesos de Desarrollo Estratégico, Evaluación y mejoramiento de la gestión, los cuales operan de manera articulada y transversal con los demás procesos de la entidad.

Con el fin de asegurar la sostenibilidad del sistema de control interno y del sistema de gestión, así como para evaluar la efectividad de controles, se tiene implementada la

Informe N° OCI-2019-056 Pormenorizado del Estado de Control Interno al corte de junio 30 de 2019 (Ley 1474 de 2011)



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



tercera línea de defensa a través de la gestión que adelanta la Oficina de Control Interno, a través de la evaluación independiente.

En consonancia con lo anteriormente descrito, se dispuso en el periodo evaluado, entre otras actividades o elementos de control, los siguientes:

- Ejecución del Plan Anual de Auditorías 2019 conforme a la programación establecida, identificándose un cumplimiento del 100% al corte del presente documento.
- Monitoreo de los riesgos institucionales de gestión y de corrupción desde los ejercicios de auditoría, consultoría y acompañamiento que se realizan.
- Evaluación de gestión por dependencias de la vigencia 2018 y primer trimestre de 2019.
- Seguimiento a planes de mejoramiento institucional y por dependencias/procesos.
- Evaluación de la eficacia de planes de mejoramiento.
- Informes de rendición de cuentas presentado a la Contraloría de Bogotá.
- Consolidación de resultados de avance en los indicadores y metas asociadas al Plan de Desarrollo Distrital.

Adicional a lo anterior, se adelantaron actividades de asesoría en la implementación al Sistema de Seguridad de la información, en la Gestión del Riesgo, en gestión jurídica, en la gestión de la operación, entre otras.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

### Conclusiones

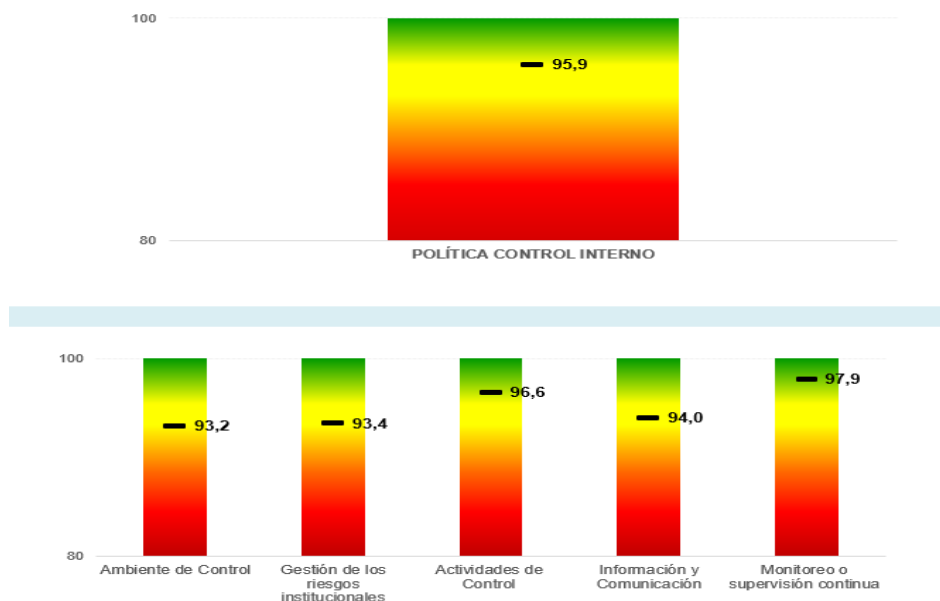
- Conforme al objetivo del presente informe y de acuerdo con los análisis efectuados y como resultado de la aplicación del instrumento FURAG, definido por el DAFP para evaluar el desempeño institucional y con los resultados publicados en la página web de dicha Entidad, se observó que la entidad alcanzó un índice de desempeño

Informe N° OCI-2019-056 Pormenorizado del Estado de Control Interno al corte de junio 30 de 2019 (Ley 1474 de 2011)

Página **21** de **24**

institucional del 72,9, teniendo en cuenta que en el Distrito el mayor índice fue de 85,0 y el menor de 60.

- Por otro lado, como resultado de la aplicación del instrumento Autodiagnóstico suministrado por el DAFP, para la política/dimensión de Control Interno, se generaron los siguientes resultados consolidados por cada uno de los componentes, frente al mantenimiento de los criterios implementados:



Gráfica: Calificación por componentes del Modelo Estándar de Control Interno MECI y política de control Interno, generada por el instrumento Autodiagnóstico suministrado por el DAFP, enviado a la OAP por la OCI en marzo de 2019.

De la gráfica anterior, se observa que el componente que tiene mayor grado de implementación es el de Monitoreo o Supervisión continua (97,9%, seguido por el componente Actividades de control (96,6%). Igualmente se observa que el componente con menor grado de avance en la implementación del MIPG es el de ambiente de control con un avance del (93,2%), seguido por Gestión de riesgos institucionales con (93,4%) de avance.

Teniendo en cuenta que la calificación del desempeño institucional será tomada como punto de partida, la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno realizaron el diligenciamiento del formulario único de Reporte y Avance de la Gestión –



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



FURAG, con la mayor objetividad, de modo que las acciones derivadas de los resultados, sean efectivas en el logro de las metas asociadas a la articulación del MIPG con los demás sistemas de gestión implementados.

- Por otra parte, se evidenció que algunas de las preguntas presentadas en el cuestionario del FURAG no eran aplicables a la entidad, por lo que no fueron contestadas, hecho que pudo afectar los resultados de la medición.
- A partir de los resultados publicados en la página web del DAFP respecto a la medición del Desempeño institucional de la Entidad, la Oficina Asesora de Planeación ha adelantado reuniones con 2 de las 15 (13%) dependencias para formular los respectivos planes de acción, que den respuesta a la efectiva implementación de cada uno de los componentes, dimensiones y políticas del MIPG, para el segundo semestre se tiene previsto realizar mesas de trabajo con las demás dependencias.
- Es importante resaltar que fueron tenidas algunas de las recomendaciones efectuadas en el informe pormenorizado con corte a febrero 28, dentro de las cuales se desatacan: designación y formalización de responsables de participar en la transición del MIPG y la creación del comité de Gestión y Desempeño a través de la resolución 100 de 2019, fortalecimiento de estrategias de comunicación y sensibilización al cuerpo Directivo y en general a la Entidad en la implementación del MIPG, estructuración y formalización de la metodología de gestión del riesgo para la Entidad.

### Recomendaciones

1. Culminar la elaboración de los planes de acción, con el objetivo de dar continuidad a la implementación del MIPG a partir de los resultados de Desempeño institucional, publicados en la página web del DAFP y derivados del reporte del FURAG.
  - Al corte del presente informe, se han adelantado reuniones con 2 de 15 dependencias para dar respuesta a lo enunciado.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



2. Revisar y actualizar la Política de Salud y Seguridad en El trabajo, en concordancia con la normativa vigente aplicable.
  - La política de SG-SST no ha sido revisada y actualizada desde la vigencia 2017
3. Realizar actividades de interiorización del código de integridad por parte de los colaboradores de la Entidad.
  - La entidad no cuenta con evidencias que permitan establecer el grado de interiorización del código de integridad por parte de los funcionarios y demás colaboradores.
4. Elaborar, aprobar y divulgar la política de Gestión Documental.
  - La Entidad no cuenta con política de Gestión Documental.
5. Generar mecanismos que promuevan la generación de la memoria institucional, y/o que potencialicen las herramientas para una efectiva transferencia de conocimiento desde las experiencias vividas por quienes tienen un recorrido de varios años en la Entidad y que permita dar enfoque hacia mejores prácticas
  - No se evidenciaron documentos ni estrategias que promuevan la generación de la memoria institucional y/o que potencialicen las herramientas para una efectiva transferencia de conocimiento en la Entidad.

Bogotá, julio 12 de 2019

**Luis Antonio Rodríguez Orozco**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Luz Marina Díaz Ramírez – Contratista, Oficina de Control Interno