



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

**Nº INFORME:** OCI-2023-006

### **PROCESO O SUBPROCESO O ACTIVIDAD:**

Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Dirección de TIC al 31 de diciembre de 2022.

### **EQUIPO AUDITOR**

Diana Elizabeth Patiño, Contratista – Contratista Oficina de Control Interno

**LÍDER DEL PROCESO:** Gestión de TIC

### **OBJETIVO**

Realizar seguimiento a la evaluación por dependencia en la formulación, planificación, reporte, soportes y porcentaje de cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional e indicadores para la vigencia 2022 a cargo de la Dirección de TIC.

### **ALCANCE**

Evaluar el 100% de las actividades definidas en el Plan de Acción Institucional – PAI por parte de la Dirección de TIC para el periodo comprendido entre enero a diciembre del 2022.

### **CRITERIOS**

- Ley 909 de 2004 «por medio de la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. Artículo 39. El jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento».
- Decreto 1227 de 2005, «Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998».

- Circular 04 de 27 de septiembre de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.
- Acuerdo 5 de 2022 «Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo N°07 de 2017 en lo relacionado a la estructura organizacional y las funciones de unas dependencias de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – TRANSMILENIO S.A».
- Acuerdo 007 de 2019 «Por medio del cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S. A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015».
- Procedimiento «Concertación, Seguimiento y Evaluación de los Acuerdos de Gestión», versión 14 de julio de 2021 con código P-DA-007.
- Procedimiento «Elaboración, modificación y seguimiento del plan de acción institucional», versión 4 de marzo de 2022 con código P-OP-018.
- Procedimiento «Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora del Modelo de Gestión Institucional», versión 3 de diciembre de 2021 con código P-OP-017.
- Procedimiento «Indicadores de Gestión», versión 3 de diciembre de 2021 con código P-OP-023.

## **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:**

La Oficina de Control Interno verificó la totalidad de los compromisos definidos por la Dirección de TIC, de acuerdo con los parámetros y las actividades relacionadas a continuación:

### 1. Verificación de la formalización de los siguientes documentos:

- Evaluación del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2022.
- Envío y formalización del Seguimiento al Acuerdo de Gestión para la vigencia 2022
- Plan de Acción vigencia con corte a 31 de diciembre de 2022.
- Indicadores de Gestión vigencia relacionados en el cuadro de mando integral.
- Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2022.

2. Verificación de la coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión de la dependencia frente al Plan de Acción suscrito por el director de TIC para la vigencia y frente a las funciones establecidas en el Acuerdo 07 de 2017 «Por el cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de unas dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A.» y la normativa vigente relacionada.
3. Revisión de la información, documentación y sistemas de información que soportan los resultados para cada indicador que ha reportado el área.
4. Evaluación del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia.

### **RESULTADO DEL SEGUIMIENTO A LA EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS:**

#### **Plan de Acción Institucional - PAI**

De acuerdo con la verificación realizada a la información entregada por la Dirección de TIC el día 10 de enero de 2023 mediante correo electrónico y el plan de acción institucional versión 25 publicado por la Oficina Asesora de Planeación en la intranet de la entidad, se puede observar las siguientes situaciones:

1. La formulación del Plan de Acción Institucional – PAI definido por la Dirección de TIC corresponde a las labores propias por la dependencia las cuales están acorde con los compromisos estratégicos institucionales. Así mismo, se pudo identificar que las acciones planteadas se integran con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI y el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.
2. Por otra parte, se evidencio que, durante la vigencia evaluada, se reportaron los avances de cumplimiento en los plazos y mecanismos previstos por la Oficina Asesora de Planeación tal como se muestra en la matriz publicada.
3. Con relación a los cinco (5) compromisos establecidos en el Plan de Acción, considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno de estos, la Dirección de TIC alcanza un porcentaje de cumplimiento

respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2022 del 98.4% tal y como se presenta a continuación:

No.	Compromiso	Ponderación del producto	% De cumplimiento reportado	% de cumplimiento según la OCI
DTP1	Apoyar, acompañar y gestionar mejoras en los componentes de recaudo, control de flota y seguridad del SITP.	100%	100%	100%
DTP2	Fortalecer la disposición de mecanismos tecnológicos que promuevan y faciliten el uso y aprovechamiento de la información generada a través de los ITS	100%	100%	100%
DTP3	Fortalecer la infraestructura tecnológica que soporta la gestión, acceso a la información y servicios conexos, en el marco del eje transversal de seguridad de la información, alineado con el estándar internacional ISO/IEC27001:2013	100%	100%	100%
DTP4	Lograr una confiabilidad promedio del servicio del SITP en el componente troncal y zonal de 79,50	100%	100%	92%
DTP5	Implementar al menos una alternativa de mejoras a la Aplicación de Remuneración de Agentes, que permita el cargue de información por parte de las áreas usuarias, en articulación con las alternativas presentadas por la Subgerencia Económica a la Dirección de TIC.	100%	100%	100%
	Total, Dependencia		100%	98.4%

Fuente: Elaboración equipo auditor con información reportada por la dependencia y análisis de esta

### Indicadores de gestión

Con relación a la ficha técnica de los cuatro (4) indicadores de gestión para el proceso de TIC durante la vigencia 2022 y el reporte de los mismo, se evidenció que:

1. Tres de los indicadores establecidos por la dependencia a pesar de no contar con el reporte de los avances para el mes de diciembre ya cuentan con un cumplimiento del 100% de la meta propuesta como se muestra a continuación:

INDICADOR	VALOR	META	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
-----------	-------	------	----------------------------

GT1 Cumplimiento de la implementación de la estrategia de servicios ITS de la entidad 2022	100%	90%	100%
GT2 Disponibilidad de los servicios tecnológicos 2022	99.5%	80%	100%
GT3 Tiempo promedio de respuesta a requerimientos de usuarios 2022	13.1% Indicador Decreciente	20%	100%

Fuente: Elaboración equipo auditor con información reportada por la dependencia y análisis de esta

Sin embargo, para el indicador GT4 NASI (Nivel de adopción de seguridad de la información) 2022 tan solo se observó un cumplimiento del 85% del 100% planeado. Por otra parte, es importante resaltar que la Dirección de TIC finalizó con estado «Bueno» en la ejecución de sus indicadores.

2. No se está dando cumplimiento a los tiempos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación en el procedimiento P-OP-023 «Indicadores de gestión» numeral 6.3 Reporte de los indicadores de gestión viñeta 3 «*El reporte deberá ser realizado los primeros diez días hábiles del mes siguiente al período que se reporta en la plataforma SIGEST*» toda vez que, para cada uno de los indicadores reportados por la Dirección de TIC estos presentaron más de 10 días hábiles para su reporte, como se detalla a continuación:

- GT1 Cumplimiento de la implementación de la estrategia de servicios ITS de la entidad 2022

PERIODO	FECHA EN QUE SE PUBLICO EL SEGUIMIENTO	FECHA MÁXIMA EN QUE SE DEBIÓ PUBLICAR EL SEGUIMIENTO	CANTIDAD DE DÍAS TRANSCURRIDOS QUE SE TOMO EL ÁREA PARA PUBLICAR EL SEGUIMIENTO
Enero - Marzo	16 de mayo de 2022	18 de abril de 2022	30 días
Abril - Junio	29 de julio de 2022	15 de julio de 2022	19 días
Julio - Septiembre	05 de octubre de 2022	14 de octubre de 2022	4 días
Octubre - Diciembre	Sin fecha de reporte	16 de enero de 2023	Sin fecha de reporte

Fuente: Elaboración equipo auditor con información reportada por la dependencia y análisis de esta

- GT2 Disponibilidad de los servicios tecnológicos 2022

<b>PERIODO</b>	<b>FECHA EN QUE SE PUBLICO EL SEGUIMIENTO</b>	<b>FECHA MÁXIMA EN QUE SE DEBIÓ PUBLICAR EL SEGUIMIENTO</b>	<b>CANTIDAD DE DÍAS TRANSCURRIDOS QUE SE TOMO EL ÁREA PARA PUBLICAR EL SEGUIMIENTO</b>
Enero	04 de abril de 2022	14 de febrero de 2022	44 días
Febrero	04 de abril de 2022	14 de marzo de 2022	24 días
Marzo	03 de mayo de 2022	18 de abril de 2022	21 días
Abril	08 de junio de 2022	13 de mayo de 2022	27 días
Mayo	29 de julio de 2022	14 de junio de 2022	39 días
Junio	29 de julio de 2022	15 de julio de 2022	19 días
Julio	26 de septiembre de 2022	12 de agosto de 2022	40 días
Agosto	05 de octubre de 2022	14 de septiembre de 2022	25 días
Septiembre	30 de noviembre de 2022	14 de octubre de 2022	40 días
Octubre	30 de noviembre de 2022	16 de noviembre de 2022	20 días
Noviembre	No se ha generado	15 de diciembre de 2022	No se ha generado
Diciembre	Sin fecha de reporte	16 de enero de 2023	Sin fecha de reporte

Fuente: Elaboración equipo auditor con información reportada por la dependencia y análisis de esta

- GT3 Tiempo promedio de respuesta a requerimientos de usuarios 2022

<b>PERIODO</b>	<b>FECHA EN QUE SE PUBLICO EL SEGUIMIENTO</b>	<b>FECHA MÁXIMA EN QUE SE DEBIÓ PUBLICAR EL SEGUIMIENTO</b>	<b>CANTIDAD DE DÍAS TRANSCURRIDOS QUE SE TOMO EL ÁREA PARA PUBLICAR EL SEGUIMIENTO</b>
Enero	01 de abril de 2022	14 de febrero de 2022	41 días
Febrero	01 de abril de 2022	14 de marzo de 2022	21 días
Marzo	03 de mayo de 2022	18 de abril de 2022	21 días
Abril	08 de junio de 2022	13 de mayo de 2022	27 días
Mayo	29 de julio de 2022	14 de junio de 2022	39 días
Junio	29 de julio de 2022	15 de julio de 2022	19 días
Julio	26 de septiembre de 2022	12 de agosto de 2022	40 días
Agosto	05 de octubre de 2022	14 de septiembre de 2022	25 días
Septiembre	30 de noviembre de 2022	14 de octubre de 2022	40 días
Octubre	30 de noviembre de 2022	16 de noviembre de 2022	20 días

	2022		
Noviembre	31 de diciembre de 2022	15 de diciembre de 2022	21 días
Diciembre	Sin fecha de reporte	16 de enero de 2023	Sin fecha de reporte

Fuente: Elaboración equipo auditor con información reportada por la dependencia y análisis de esta

- GT4 NASI (Nivel de adopción de seguridad de la información) 2022

PERIODO	FECHA EN QUE SE PUBLICO EL SEGUIMIENTO	FECHA MÁXIMA EN QUE SE DEBIÓ PUBLICAR EL SEGUIMIENTO	CANTIDAD DE DÍAS TRANSCURRIDOS QUE SE TOMO EL ÁREA PARA PUBLICAR EL SEGUIMIENTO
Enero - Junio	17 de agosto de 2022	15 de julio de 2022	31 días
Julio - Diciembre	Sin fecha de reporte	16 de enero de 2023	Sin fecha de reporte

Fuente: Elaboración equipo auditor con información reportada por la dependencia y análisis de esta

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

1. Se recomienda tener en cuenta las condiciones establecidas en el procedimiento P-OP-018 «Elaboración, modificación y seguimiento del plan de acción institucional» con relación a la formulación de las acciones toda vez que, para estas se deberán evitar incluir palabras como gestionar o lograr. Tal como está definido en el plan de acción formulado por la dependencia.
2. Definir al interior de la dependencia tareas periódicas que permitan avanzar en el cumplimiento de la actividad programada en el plan de acción de tal manera que se pueda verificar de manera permanente su cumplimiento y asegurarse que lo programado se pueda ejecutar.
3. Dar cumplimiento al Procedimiento P-OP-023 «Indicadores de Gestión versión 3», referente al plazo para realizar el reporte de los indicadores de Gestión.
4. Implementar las acciones preventivas establecidas en el procedimiento P-OP-023 «Indicadores de Gestión versión 3» numeral 6.8 Reporte de indicadores de gestión viñeta 6 «Al finalizar la vigencia es importante tener en cuenta que los resultados de los indicadores generan una Acción Correctiva en caso de estar por debajo de los valores mínimos y no cumplir la meta; Acción Preventiva en caso de que los



## INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

resultados se ubiquen entre el valor mínimo y el máximo; y una Acción de Mejora discrecionalmente a cargo de los responsables, en caso de querer aumentar o mejorar los resultados (...). Teniendo en cuenta que cada uno de los indicadores finalizaron con un resultado en estado bueno lo que ubica entre el rango mínimo y máximo propuesto.

5. Documentar el análisis realizado por cada uno de los indicadores, de tal manera de poder identificar el trabajo realizado por la dependencia para el cumplimiento de las metas establecidas.

Bogotá D.C., 24 de enero de 2023.

**Sandra Jeannette Camargo Acosta**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Diana Elizabeth Patiño Sabogal, Contratista - Oficina de Control Interno.

Revisó: John Edward Burgos Piñeros, Contratista - Oficina de Control Interno.