

**N° DE INFORME:** OCI-2023-014

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a 31 de diciembre de 2022

**EQUIPO AUDITOR:** Oscar Pulgarin Lara, Profesional Universitario Grado 4 - Oficina de Control Interno.

**OBJETIVO:**

Realizar la evaluación institucional por dependencia a la formulación, planificación, reporte, soportes y porcentaje de avance del plan de acción e indicadores a cargo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en dicho plan para la vigencia 2022.

**ALCANCE:**

El alcance de la labor realizada por la Oficina de Control Interno se estableció de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Verificación de la formalización de los siguientes documentos:
  - Formalización y envió del acuerdo de gestión para la vigencia 2022.
  - Evaluación del acuerdo de gestión de la vigencia 2021
  - Seguimiento y evaluación del acuerdo de gestión para la vigencia 2022.
  - Plan de acción institucional vigencia 2022 con corte a 31 de diciembre de 2022.
  - Evaluación del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia para los indicadores y el plan de acción institucional.
  - Indicadores de gestión periodo enero – diciembre de 2022.
  - Evaluación del plan de acción institucional.
2. Formulación de recomendaciones a partir del análisis realizado y de los resultados obtenidos por la dependencia, con el fin de que se tomen las acciones correctivas o de

mejora, en procura de la consecución de los objetivos de la dependencia y la consolidación de su contribución a los objetivos institucionales.

## CRITERIOS

- Circular 04 de 27 de septiembre de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno
- 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.»
- Acuerdo 07 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 4 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 «Indicadores de Gestión», versión 3 de diciembre de 2021 con código P-OP-023.

## ABREVIATURAS

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.

GGI: Gestión de Grupos de Interés.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

OCI: Oficina de Control Interno.

SAUC: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

SITP: Sistema Integrado de Transporte Público.

OAP: Oficina Asesora de Planeación

TMSA: TRANSMILENIO S. A.

PDD: Plan de Desarrollo Distrital

## FORTALEZAS

- El apoyo y disposición brindados por los profesionales de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

- La entrega de la información en los tiempos establecidos y de forma organizada, lo que permitió que el trabajo se desarrollara oportunamente.

## **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:**

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

#### **a) Formalización y envío del acuerdo de gestión de la vigencia 2022.**

La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno por correo electrónico del 13 de enero de 2023, los acuerdos de gestión suscritos para la vigencia 2022.

Conforme a lo anterior, se verificó que el acuerdo de gestión fue formalizado el 25 de febrero de 2022 entre la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones y el Gerente General, el cual contempla todos los compromisos establecidos en el plan de acción institucional de la dependencia y teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 6.2. «Concertación, formulación y seguimiento», del procedimiento «Concertación, seguimiento y evaluación de los acuerdos de gestión», con código P-DA-007 en la viñeta cuarta «El plazo de la concertación y la formalización del acuerdo de gestión no debe ser superior al último día hábil del mes de febrero de cada año», se realizó de forma oportuna.

#### **b) Evaluación del acuerdo de gestión de la vigencia 2021.**

La Dirección Corporativa entregó a la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del 13 de enero de 2023, la evaluación del acuerdo de gestión de la Subgerente de atención al usuario y comunicaciones con fecha de finalización del 31 de diciembre 2021, la cual se encuentra firmada por las partes en la fecha mencionada anteriormente y obteniendo un resultado total del 99%.

#### **c) Seguimiento y evaluación del acuerdo de gestión de la vigencia 2022**

Mediante correo electrónico del 13 de enero de 2023, la Dirección corporativa suministró el seguimiento del acuerdo de gestión de la vigencia 2022, el cual se suscribió el 22 de julio de 2022, teniendo en cuenta que el procedimiento «Concertación, Seguimiento y Evaluación de los Acuerdos de Gestión», versión 4 de julio de 2021, establece el plazo de entrega en el numeral 7. Descripción de Actividades, etapa 80 «Para realizar el seguimiento, cada gerente público o su delegado debe remitir al Profesional Universitario

Grado 03 - Formación y Desarrollo, antes del día 15 de julio de cada vigencia, (...)», éste se realizó de forma extemporánea.

Por otra parte, en el formato R-DA-074 versión 1 de abril de 2017, se evidencia que los compromisos presentaron un avance de 49% frente al 51% esperado para el primer semestre, la dependencia registro que se debe a «El resultado corresponde al valor real del avance, no existen retrasos con relación a lo programado. La diferencia entre el porcentaje esperado y el reportado para la vigencia, consiste en un error de digitación por parte de la dependencia en la versión inicial».

En cuanto a la evaluación final del acuerdo de gestión de la vigencia 2022, a la fecha del presente informe no se ha llevado a cabo. No obstante, se encuentra dentro de los términos para realizarla conforme a lo establecido en el procedimiento en la etapa 90 página 11, «(...) Este archivo digital debe ser remitido al profesional universitario grado 03 - Formación y Desarrollo, a través del sistema de gestión documental T-Doc y en archivo editable a través de correo electrónico, antes del 31 de enero de la siguiente vigencia, para consolidar los resultados de la gestión de todos los gerentes públicos».

**d) Plan de acción vigencia 2022 con corte a 31 de diciembre de 2022.**

Se descargó de la intranet de la Entidad la versión 25 del plan de acción institucional con fecha de publicación del 16 de diciembre de 2022, la cual es la última versión actualizada por la Oficina Asesora de Planeación.

De igual forma, se verificó que el reporte de cumplimiento del plan de acción institucional fue remitido por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico el 5 de enero de 2023, estando dentro del término máximo establecido por la Oficina Asesora de Planeación.

## **2. Evaluación del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia respecto de los indicadores y el plan de acción institucional.**

**a) Indicadores de gestión periodo enero – diciembre de 2022.**

En la verificación realizada con corte al 31 de diciembre de 2022, se evidenció de acuerdo con la información reportada en el aplicativo SIGEST, en el cual se observa lo siguiente:

- Planeación estratégica versus indicadores de gestión y metas del plan de desarrollo.

<b>Proyecto de inversión plan desarrollo</b>	<b>Objetivos corporativos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Indicador</b>
7513 Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	2. Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana.	2.1. Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.6. Implementar los mecanismos necesarios que aseguren la sostenibilidad y el correcto funcionamiento de sistema de control interno de TRANSMILENIO S. A. soportado en la ejecución de políticas y procedimientos por parte de las tres líneas de defensa definidas en la entidad.	GGI1. Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa
7512 Fortalecimiento corporativo en TRANSMILENIO S.A.	2. Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana.	2.1. Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.8. Diseñar e implementar la política de comunicación interna	GGI2 Personas satisfechas con la comunicación organizacional
7513 Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	2. Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana.	2.1. Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.4 Establecer mecanismos de participación y mejoramiento continuo para los diferentes actores del Sistema Integrado de Transporte Público e implementar las acciones derivadas de éstos	GGI3 Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interlocución

Proyecto de inversión plan desarrollo	Objetivos corporativos	Objetivos específicos	Estrategias	Indicador
7513 Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	2. Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana.	2.1. Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.2. Consolidar una estrategia de cultura ciudadana para el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.	GGI4 Espacios de atención en vía
7513 Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	2. Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana.	2.1. Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.5 Formular e implementar una estrategia integral de servicio al usuario, que permitan entre otros el fortalecimiento de los canales de atención al usuario a través de medios accesibles e inclusivos, que garanticen a todo el tipo de población poder interponer sus PQRS	GGI5 Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía
7513 Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	2. Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana.	2.1. Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.5 Formular e implementar una estrategia integral de servicio al usuario, que permitan entre otros el fortalecimiento de los canales de atención al usuario a través de medios accesibles e inclusivos, que garanticen a todo el tipo de población poder interponer sus PQRS	GGI6 Mesas de Trabajo para fortalecer criterios de respuesta

**Fuente:** Información registrada en el sistema de información SIGEST, en el acuerdo 07 de 2019 y las metas del plan de desarrollo de TRANSMILENIO S. A.

- Revisión, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión frente al plan de acción 2022 y a las funciones de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

El conjunto de indicadores de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, así como su plan de acción para la vigencia 2022, incluyó compromisos e indicadores asociados, con las funciones definidas en el Acuerdo 07 de 2017. En dicho plan se encuentran relacionados seis «productos y o metas» que cuentan con sus propios indicadores operativos.

- Verificación del reporte oportuno de los indicadores a la Oficina Asesora de Planeación.

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones reportó los indicadores de gestión de la vigencia 2022 a la Oficina Asesora de Planeación, tal y como se muestra a continuación:

1. Indicador 1: Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa (GGI1).

Periodicidad: Semestral

Tipo: Eficacia

Periodo de Reporte	Fecha límite de reporte del indicador	Fecha reportada por la dependencia	¿Se reportó oportunamente?
Ene-jun.	15-jul-22	12-jul-22	Si
Jul-dic.	20-ene-23	17-ene-23	Si

**Fuente:** Información registrada en el sistema de información SIGEST para la vigencia 2022.

2. Indicador 2: Personas satisfechas con la comunicación organizacional (GGI2).

Periodicidad: Anual

Tipo: Eficiencia

Periodo de Reporte	Fecha límite de reporte del indicador	Fecha reportada por la dependencia	¿Se reportó oportunamente?
Ene-dic.	20-ene-23	17-ene-23	Si

**Fuente:** Información registrada en el sistema de información SIGEST para la vigencia 2022.

3. Indicador 3: Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interlocución (GGI3).

Periodicidad: Mensual

Tipo: Eficacia

Periodo de Reporte	Fecha límite de reporte del indicador	Fecha reportada por la dependencia	¿Se reportó oportunamente?
Enero	14-feb-22	28-feb-22	No
Febrero	14-mar-22	3-mar-22	Si
Marzo	18-abr-22	6-abr-22	Si
Abril	13-may-22	17-may-22	No
Mayo	14-jun-22	10-jun-22	Si
Junio	15-jul-22	12-jul-22	Si
Julio	16-ago-22	10-ago-22	Si
Agosto	14-sep-22	12-sep-22	Si
Septiembre	14-oct-22	10-oct-22	Si
Octubre	16-nov-22	10-nov-22	Si
Noviembre	15-dic-22	6-dic-22	Si
Diciembre	20-ene-23	17-ene-23	Si

**Fuente:** Información registrada en el sistema de información SIGEST para la vigencia 2022.

4. Indicador 4: Espacios de atención en vía (GGI4).

Tipo: Eficacia

Periodicidad: Bimestral

Periodo de Reporte	Fecha límite de reporte del indicador	Fecha reportada por la dependencia	¿Se reportó oportunamente?
Ene-feb.	14-mar-22	10-mar-22	Si
Mar-abr.	13-may-22	17-may-22	No
May-jun.	15-jul-22	12-jul-22	Si
Jul-ago.	14-sep-22	23-sep-22	No
Sep-oct.	16-nov-22	11-nov-22	Si
Nov-dic.	20-ene-23	17-ene-23	Si

**Fuente:** Información registrada en el sistema de información SIGEST para la vigencia 2022.

5. Indicador 5: Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía (GGI5)

Tipo: Eficiencia

Periodicidad: Bimestral

Periodo de Reporte	Fecha límite de reporte del indicador	Fecha reportada por la dependencia	¿Se reportó oportunamente?
Ene-feb.	14-mar-22	10-mar-22	Si
Mar-abr.	13-may-22	17-may-22	No
May-jun.	15-jul-22	12-jul-22	Si
Jul-ago.	14-sep-22	12-sep-22	Si
Sep-oct.	16-nov-22	11-nov-22	Si
Nov-dic.	20-ene-23	17-ene-23	Si

**Fuente:** Información registrada en el sistema de información SIGEST para la vigencia 2022.

6. Indicador 6: Mesas de Trabajo para fortalecer criterios de respuesta (GGI6).

Periodicidad: Trimestral

Tipo: Eficacia

Periodo de Reporte	Fecha límite de reporte del indicador	Fecha reportada por la dependencia	¿Se reportó oportunamente?
Ene-mar.	18-abr-22	11-abr-22	Si
Abr-jun.	15-jul-22	12-jul-22	Si
Jul-sep.	14-oct-22	10-oct-22	Si
Oct-dic.	20-ene-23	17-ene-23	Si

**Fuente:** Información registrada en el sistema de información SIGEST para la vigencia 2022.

De lo anterior se evidenció que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, para los indicadores GGI3, GGI4 y GGI5, no cumplió con el plazo establecido en el numeral 6.8 del procedimiento de indicadores de gestión con código P-OP-023 «El reporte deberá ser realizado los primeros diez días hábiles del mes siguiente al período que se reporta en la plataforma SIGEST».

- Verificación del cumplimiento de los indicadores de gestión de la vigencia 2022.

El análisis realizado a los seis indicadores se encuentra detallado en el anexo 1 «Matriz de análisis de indicadores de gestión», en el cual se presenta la evaluación realizada por la

Oficina de Control Interno, con las siguientes consideraciones:

1. El indicador GGI1 «Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa», se evidenció que si bien se cumplió con las 30 publicaciones se destaca que:
  - i. De acuerdo con los datos aportados en la plataforma SIGEST se puede observar que de las 30 publicaciones 24 se realizaron en el segundo semestre y 6 en el primer semestre.
  - ii. El indicador GGI2 «Personas satisfechas con la comunicación organizacional», presentó un cumplimiento del 93%. Si bien se cumplió con la meta para la vigencia 2022 del indicador que correspondía al 80%, ésta se superó en un 13% de lo esperado.
  - iii. Conforme a la fórmula establecida en el indicador, este es de eficacia es decir de resultado, sin embargo, en la información de la variable se encuentra catalogado en eficiencia.
2. Para los indicadores GGI3 «Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interlocución» y GGI4 «Espacios de atención en vía», se evidenció que si bien se cumplió con las 100% actividades a realizar en la vigencia, se observó que se presenta duplicidad en el reporte mensual y bimestral respectivamente. Consultada esta información con la dependencia y una vez realizada la consulta con la OAP, mediante correo electrónico del 24 de enero del presente se informa que esto ocurre por que cada vez que se realiza una modificación al reporte, queda la trazabilidad correspondiente.
3. El indicador GGI5 «Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía», obtuvo un cumplimiento del 91% para la vigencia 2022, de lo cual se resalta que:
  - i. Los resultados bimestrales del indicador se mantuvieron por encima del 80% acorde al mínimo aceptado, sin embargo, se recomienda a la dependencia generar estrategias para mejorar la percepción de los usuarios de la atención recibida de los asesores de las líneas servicio.

- ii. Conforme a la fórmula establecida en el indicador, este es de eficacia es decir de resultado, sin embargo, en la información de la variable se encuentra catalogado en eficiencia, por otra parte, se evidenció inconsistencia en la meta del indicador, toda vez que ésta no refleja claramente el resultado a lograr, por lo anterior se recomienda revisar la ficha técnica

4. El indicador GGI6 «Mesas de Trabajo para fortalecer criterios de respuesta», se observó que se presenta duplicidad en el reporte de los comentarios trimestrales, al igual que los anteriormente mencionados.

Conforme a la verificación realizada los indicadores de gestión alcanzan un porcentaje promedio de cumplimiento del 97%.

- b) Evaluación del plan de acción institucional.

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones registró seis compromisos distribuidos así:

<b>Código</b>	<b>Compromisos</b>	<b>Cantidad de producto y o meta</b>	<b>Cantidad de actividades necesarias para el logro del producto</b>	<b>Cantidad de indicadores</b>
SAUCP1	Convertir a TRANSMILENIO S. A. en fuente de información permanente y no solo reactiva, generando noticias relacionadas con los beneficios, servicios y o aspectos positivos del Sistema.	1	3	1
SAUCP2	Generar innovación y promover acciones de comunicación interna que permitan el trabajo colaborativo entre los diferentes equipos de la entidad.	1	3	1
SAUCP3	Promover en los territorios de intervención de Gestión Social, el cuidado y buen comportamiento en el Sistema TransMilenio.	1	3	1

<b>Código</b>	<b>Compromisos</b>	<b>Cantidad de producto y o meta</b>	<b>Cantidad de actividades necesarias para el logro del producto</b>	<b>Cantidad de indicadores</b>
SAUCP4	Promover acciones de cultura ciudadana y Responsabilidad Social en el Sistema TransMilenio.	1	2	1
SAUCP5	Generar una estrategia de posicionamiento de los diferentes canales de atención al Usuario de la Entidad.	1	3	1
SAUCP6	Alcanzar un avance físico del 65% (acumulado) de la meta Definir e implementar dos estrategias de cultura ciudadana para el sistema de movilidad, con enfoque diferencial, de género y territorial, donde una de ellas incluya la prevención, atención y sanción de la violencia contra la mujer en el transporte.	1	1	1
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>15</b>	<b>6</b>

**Fuente:** Plan de acción institucional versión 25 del 2022 publicado en la intranet el 16 de diciembre de 2022.

A continuación, se relaciona el análisis general y detallado de los productos por cada compromiso:

- **Análisis General**

Se observó modificación del plan de acción institucional entre la versión 0 y la 25, las cuales corresponden al incremento de las metas de los compromisos SAUCP1, SAUCP2 y SAUCP3.

- **Análisis de producto por cada compromiso**

Para los seis productos y o metas, que se debían ejecutar en la vigencia 2022, se evidenció, que fueron ejecutados en su totalidad, por lo anterior, alcanzaron el avance programado con un porcentaje de cumplimiento del 100% y se presenta de manera individual el análisis correspondiente acumulado al 31 de diciembre de 2022, así como

Informe OCI-2023-014 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones – SAUC a 31 de diciembre de 2022

algunas observaciones relacionadas, en el anexo 2 «matriz seguimiento al plan de acción», y los cuales se relacionan a continuación:

- i. Para el producto «Cuarenta y tres (43) acciones de comunicación» correspondiente al compromiso con código SAUCP1, se establecieron para su cumplimiento la realización de tres actividades, con fecha de finalización 30 de diciembre de 2022, las cuales incluyeron la realización de 4 noticias mensuales en medios de comunicación con temas relacionados con la reapertura de estaciones, cierres parciales de estaciones, medidas en el sistema por elecciones, la divulgación de dos actividades correspondientes a la presentación del Gerente General de los proyectos estratégicos y la participación del sistema TransMilenio en la semana de la cultura ciudadana, la actualización de la intranet con la implementación de «cifras del Sistema TransMilenio», creación del botón y página «Habeas Data», ajustes en el espacio de «TransMiCable», además de los micrositos de cada dependencia y el lanzamiento de la Intranet en Facebook. Por lo anterior, se logró el producto programado.
- ii. Para el producto «Seis (6) acciones internas», igualmente la dependencia programó la realización de tres actividades, de las cuales se destacan resultados como: campañas de comunicación para promover los cambios en la cultura organizacional (parchando con mis compañeros), los micrositos de cada dependencia y el lanzamiento de la Intranet en Facebook, logrando así el cumplimiento del producto.
- iii. Para el producto «Tres (3) estrategias de gestión social», se destacan la de implementación de la estrategia fortalecimiento en los territorios priorizados correspondientes a Suba, Engativá, Usaquén, San Cristóbal, Antonio Nariño, Santa Fe y la zona de influencia de TransMiCable; la de buen trato y la humanización del personal de TRANSMILENIO S. A. en los territorios y la de informar a las comunidades las actividades y los beneficios que el equipo de gestión social realiza y o promociona en los territorios de intervención, por lo anterior la dependencia cumplió con su producto o meta.
- iv. En lo relacionado al producto «Cinco (5) acciones relacionadas con las estrategias de responsabilidad social y cultura ciudadana», la dependencia cumplió con su compromiso ya que de acuerdo con la realización de sus actividades planteadas para la

- presente vigencia se lograron obtener resultados como: 5 actividades en el marco de la Política pública de mujer y género y 2 relacionadas con la Política pública de derechos humanos. Igualmente, se evidenciaron las actividades realizadas en el Sistema TransMilenio relacionadas con cultura ciudadana, embellecimiento del sistema, tejiendo historias, tertuliano, tu espacio grafiti, enseñanza a los adultos a través de los niños, entre otras.
- v. En cuanto al producto «Diez (10) acciones relacionadas con la estrategia de atención al usuario», planteo tres actividades para llevar a cabo su desarrollo y cumplimiento para la vigencia. Su seguimiento y medición se evidencia en el reporte que se envía desde la dependencia trimestralmente a la Oficina Asesora de Planeación en la matriz de seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; se evidenció igualmente la realización de campañas como: ceder la silla, los canales de atención al usuario y jornadas de sensibilización con el fin que la ciudadanía pueda identificar al personal en vía y cuál es su labor, desarrolladas en estaciones como Museo Nacional, Calle 63, Banderas, héroes y en los portales Usme y Dorado, logrando con esto su cumplimiento.
- vi. El producto Alcanzar un avance físico del 65% (acumulado) de la meta «Definir e implementar dos estrategias de cultura ciudadana para el sistema de movilidad, con enfoque diferencial, de género y territorial, donde una de ellas incluya la prevención, atención y sanción de la violencia contra la mujer en el transporte», Tanto los soportes como el avance reportado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, corresponde al compromiso planteado, debido a que este se relaciona con el avance de la meta del plan de desarrollo. Adicional a lo anterior, se verificó el reporte plan de desarrollo metas plan, metas inversión, población y actividades de PDD - Corte 31 de Diciembre de 2022 enviado a la OAP mediante correo electrónico del 6 de enero de 2023, evidenciando que se alcanzó el 65% programado de la meta para la vigencia, por lo que se califica el cumplimiento en 100%.

### **3. Recomendaciones**

De acuerdo con los análisis y calificaciones anteriormente descritos, a continuación, se

presentan las recomendaciones y principales observaciones para que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones efectúen las acciones correctivas, en lo que hace referencia a los acuerdos e indicadores de gestión y que se exponen igualmente en el anexo 1 de este informe:

- Realizar el reporte de los indicadores de gestión teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento P-OP-023 Indicadores de gestión, versión 3 de diciembre de 2021, el cual establece que «El reporte deberá ser realizado los primeros diez días hábiles del mes siguiente al período que se reporta en la plataforma SIGEST», ya que para los indicadores: cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interlocución; espacios de atención en vía, y Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía, en alguno de los periodos, como se detalló anteriormente, se reportaron de forma extemporánea.
- Evaluar la planeación y distribución de las publicaciones de contenido, con el fin de evitar posibles incumplimientos al finalizar el periodo del indicador, esto dado que la mayor parte de la acción se logró en el segundo semestre, para el indicador Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa.
- En cuanto al indicador Personas satisfechas con la comunicación organizacional, se recomienda revisar su meta, pues para la vigencia superó en un 13% lo esperando, por tanto, se debe plantear unas más retadoras. Por otra parte, en la información de la variable su tipo es de eficiencia, sin embargo, conforme a la fórmula este esta es de eficacia, es decir de resultado, por lo que se recomienda revisar y ajustar la ficha técnica. Esta situación también se refleja para el indicador «Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía».

Las anteriores conclusiones y recomendaciones fueron socializadas con el responsable de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones designado para atender el presente trabajo de auditoría el 30 de enero de 2023.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para el desarrollo de la presente evaluación y reitera su disponibilidad para prestar la asistencia y acompañamiento requeridos, conforme a sus roles



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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

y funciones, para adoptar los correctivos y acciones de mejoramiento recomendados, con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

**Sandra Jeannette Camargo Acosta**

Jefe oficina de Control Interno

Elaboró: Oscar Pulgarin Lara, Profesional Universitario Grado 4 - Oficina de Control Interno.

Anexo: 1. Matriz de análisis de indicadores de gestión - Matriz seguimiento al plan de acción. (Archivo en Excel).