



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Nº INFORME: OCI-2023-016

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a la Subgerencia de Desarrollo de Negocios a 31 de diciembre de 2022

EQUIPO AUDITOR: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario Grado 4.

OBJETIVO:

Realizar una evaluación a la gestión institucional por dependencia a la formulación, planificación, reporte, soportes y porcentaje de cumplimiento de los planes de acción e indicadores a cargo de la Subgerencia Desarrollo de Negocios con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el plan de acción institucional 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 envío del acuerdo de gestión para la vigencia 2022.
 - Evaluación del acuerdo de gestión de la vigencia 2021
 - Envío del seguimiento y evaluación del acuerdo de gestión para la vigencia 2022.
 - Plan de acción vigencia 2022 con corte a 31 de diciembre de 2022.
2. 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.
3. 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

Informe Nº OCI-2023-016 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a la Subgerencia Desarrollo de Negocios a 31 de diciembre de 2022.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 007 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 05 de 2022 «Por el cual se modifica parcialmente el acuerdo 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 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 «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.

ABREVIATURAS

ACPM: Matriz acciones correctivas, preventivas o de mejora.

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

OCI: Oficina de Control Interno.

Informe N° OCI-2023-016 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a la Subgerencia Desarrollo de Negocios a 31 de diciembre de 2022.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



SDN: Subgerencia Desarrollo de Negocios.

SIRCI: Sistema Integrado de Recaudo, Control, Información y Servicio al Usuario.

SITP: Sistema Integrado de Transporte Público.

OAP: Oficina Asesora de Planeación

TMSA: TRANSMILENIO S. A.

SIGEST: Plataforma online e interactiva de planeación estratégica que facilita la gestión de procesos en la entidad y la visualización de información

FORTALEZAS

- El apoyo y disposición brindados por los profesionales de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios para la entrega de los soportes y explicación a las dudas presentadas por el auditor.
- El reporte oportuno de los soportes requeridos por el auditor para el desarrollo del ejercicio de seguimiento.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

1. Verificación de la Formalización de los Sigüientes Documentos.

a) Formalización del Acuerdo de Gestión

La Dirección Corporativa remitió a la oficina de Control Interno por correo electrónico del 13 de enero de 2023, el acuerdo de gestión suscrito para la vigencia 2022 por la Subgerencia de Desarrollo de Negocios.

Conforme a lo anterior, se verificó que el acuerdo de gestión fue formalizado el 28 de febrero de 2022 entre el Subgerente de Desarrollo de Negocios y el Gerente General, el cual contempla los compromisos establecidos en el plan de acción institucional de la dependencia y teniendo en cuenta que el plazo para realizar la concertación y la formalización del acuerdo de gestión no debe ser superior al último día hábil del mes de



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



febrero de cada año, según lo establecido en el procedimiento P-DA-007 versión 4 de julio de 2021, ésta se realizó de forma oportuna.

b) Evaluación del acuerdo de gestión de la vigencia 2021

Se evidenció que se llevó cabo la evaluación del acuerdo de gestión de la vigencia 2021, para el Subgerente de desarrollo negocios, el cual obtuvo un resultado de cumplimiento final del 98%.

c) Seguimiento y evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2022

Se evidenció el seguimiento del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2022, suscrito el 30 de junio de 2022.

A la fecha del presente informe no se ha llevado a cabo la evaluación final del acuerdo de gestión de la vigencia 2022, no obstante, conforme a lo establecido en el procedimiento «Concertación, Seguimiento y Evaluación de los Acuerdos de Gestión», versión 4 de julio de 2021 2019, en su numeral 7. Descripción de Actividades, 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.», la evaluación final se encuentra dentro de los términos para realizarla.

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 publicada el 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 y los soportes de los compromisos del plan de acción institucional fueron compartidos por la Subgerencia de



Desarrollo de Negocios correo electrónico el 05 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 para los indicadores y el plan de acción institucional.

a) Reporte de los 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 lo siguiente:

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

Proyecto de Inversión plan desarrollo	Objetivos corporativos	Objetivos específicos	Estrategias	Indicador
Otros servicios de venta de espacio o tiempo publicitario.	4. TRANSMILENIO S.A. orientará sus estrategias a la sostenibilidad y eficiencia en la administración financiera de los recursos del Sistema Integrado de Transporte Público.	4.2 Obtener Ingresos para TRANSMILENIO S.A. por la explotación comercial de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Transporte Público.	4.2.2 Identificar e implementar nuevas oportunidades de negocio o ingresos asociados a la explotación comercial de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Transporte Público, tales como la explotación de la infraestructura y la explotación inmobiliaria.	Facturación de ingresos por negocios colaterales 2022
Otros servicios de venta de espacio o tiempo publicitario.	4. TRANSMILENIO S.A. orientará sus estrategias a la sostenibilidad y eficiencia en la administración financiera de los recursos del Sistema Integrado de Transporte Público.	4.2 Obtener Ingresos para TRANSMILENIO S.A. por la explotación comercial de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Transporte Público.	4.2.1 Desarrollar un plan de mercadeo encaminado a un adecuado posicionamiento de nuestra marca, un eficaz modelo de relacionamiento y un fortalecimiento en la comercialización de nuestro portafolio de productos y servicios	Informe de seguimiento y control de la publicidad en el Sistema 2022



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Proyecto de Inversión plan desarrollo	Objetivos corporativos	Objetivos específicos	Estrategias	Indicador
Otros servicios de venta de espacio o tiempo publicitario.	4. TRANSMILENIO S.A. orientará sus estrategias a la sostenibilidad y eficiencia en la administración financiera de los recursos del Sistema Integrado de Transporte Público.	4.2 Obtener Ingresos para TRANSMILENIO S.A. por la explotación comercial de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Transporte Público.	4.2.3 Implementar y ejecutar un modelo de relacionamiento comercial de TRANSMILENIO S.A.	Satisfacción de cliente por los servicios prestados de explotación comercial del conocimiento y de la Experiencia de la Entidad 2022

Fuente: Construido por el auditor de la Oficina de Control Interno, con la información registrada en el sistema de información SIGEST, en el acuerdo 007 de 2017 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 Desarrollo de Negocios.**

El conjunto de indicadores de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, así como su plan de acción para la vigencia 2022, incluyó compromisos y actividades relacionados con las funciones definidas en el Acuerdo 007 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.», en dicho plan se encuentran relacionados dos «productos y o metas» que cuentan con sus propios indicadores operativos.

- **Verificación del reporte oportuno de los indicadores a la Oficina Asesora de Planeación – Aplicativo SIGEST.**

En la verificación realizada al corte del 31 de diciembre de 2022, la Subgerencia de Desarrollo de Negocios reportó sus tres indicadores de gestión de la vigencia 2022 a la



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Oficina Asesora de Planeación (Aplicativo SIGEST), tal y como se detalla a continuación:

- Indicador 1: Facturación de ingresos por negocios colaterales 2022.

Periodicidad: Mensual

Periodo reporte	Fecha límite de reporte del indicador	Fecha reporte registrada en el SIGEST	¿Se reportó oportunamente?
Enero	Primeros diez días hábiles del mes siguiente	28/02/2022	NO
Febrero	14/03/2022	03/03/2022	Si
Marzo	Primeros diez días hábiles del mes siguiente	04/04/2022	Si
Abril	«igual al anterior»	05/05/2022	Si
Mayo	«igual al anterior»	02/06/2022	Si
Junio	«igual al anterior»	05/07/2022	Si
Julio	«igual al anterior»	04/08/2022	Si
Agosto	«igual al anterior»	01/09/2022	Si
Septiembre	«igual al anterior»	06/10/2022	Si
Octubre	«igual al anterior»	03/11/2022	Si
Noviembre	«igual al anterior»	07/12/2022	Si
Diciembre	«igual al anterior»	05/01/2023	Si

Fuente: Construido por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno, con la información registrada en el aplicativo SIGEST.

De los doce reportes realizados solamente en el del mes de enero que se debía realizar los primeros diez días hábiles de febrero se hizo el reporte tardío.

Informe N° OCI-2023-016 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a la Subgerencia Desarrollo de Negocios a 31 de diciembre de 2022.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Nota: La dependencia anexó correo de fecha martes 15/02/2022 3:41 p. m, dirigido a la Oficina Asesora de Planeación en el que remite los indicadores en un archivo Excel y verbalmente explica que la plataforma SIGEST en esos días presentaba inconvenientes para el cargue de los indicadores.

- Indicador 2: Informe de seguimiento y control de la publicidad en el Sistema 2022

Periodicidad: Cuatrimestral

Periodo reporte	Fecha límite de reporte del indicador	Fecha reporte registrada en el SIGEST	¿Se reportó oportunamente?
Enero-Abril	Primeros diez días hábiles del mes siguiente	09/05/2022	SI
Mayo-Agosto	«igual al anterior»	06/09/2022	SI
Septiembre-Diciembre	«igual al anterior»	05/01/2023	SI

Fuente: Construido por el auditor de la oficina de Control Interno, con la información registrada en el sistema de información SIGEST.

El reporte de este indicador fue oportuno durante la vigencia evaluada.

- Indicador 3: Satisfacción de cliente por los servicios prestados de explotación comercial del conocimiento y de la Experiencia de la Entidad 2022.

Periodicidad: Semestral

Periodo Reporte	Fecha límite de reporte del Indicador	Fecha reporte registrada en el SIGEST	¿Se reportó oportunamente?
Ene-junio	17-jul-22	29/07/2022	NO
Julio-diciembre	16-ene-23	12/01/2023	SI

Fuente: Construido por el auditor de la oficina de Control Interno, con la información registrada en el sistema de información SIGEST.

Para este indicador no se cumplió con el reporte en el aplicativo SIGEST, durante un periodo de los dos obligados a reportar, situación que contraviene lo estipulado en el

Informe N° OCI-2023-016 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a la Subgerencia Desarrollo de Negocios a 31 de diciembre de 2022.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



numeral 6.8 viñeta 4 «El reporte deberá ser realizado los primeros diez días hábiles del mes siguiente al período que se reporta en la plataforma SIGEST» del procedimiento P-OP-023, versión 3 de diciembre de 2021.

Nota: La dependencia anexó correo de fecha martes 5/07/2022 10:59 a. m., dirigido a la Oficina Asesora de Planeación en el que remite la información del indicador GM3 Satisfacción de cliente por los servicios prestados de explotación comercial del conocimiento y de la experiencia de la Entidad, informando que no se ha podido publicar en el sistema SIGEST.

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

El análisis realizado a los tres 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:

GM1: Facturación de ingresos por negocios colaterales 2022

De acuerdo con la información registrada en el aplicativo SIGEST y el reporte realizado por la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, se realizó la verificación del indicador, identificando que para la vigencia 2022 logró una facturación superior a la meta establecida, por lo tanto, en un promedio simple el indicador alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 100%

GM2: Informe de seguimiento y control de la publicidad en el Sistema 2022

El proceso aportó como evidencia los informes consolidados de visitas de seguimiento y control de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, y el reporte se realizó cada cuatro meses en el aplicativo SIGEST conforme lo establecía el indicador. Indicador al 100%



GM3 Satisfacción de cliente por los servicios prestados de explotación comercial del conocimiento y de la experiencia de la Entidad 2022

Para el periodo evaluado (año 2022) el proceso aportó solo una encuesta del mes de abril con un registro de asistentes de 9 personas, sin embargo, el auditado informa que la encuesta fue diligenciada por extranjeros y todos se pusieron de acuerdo para registrar un solo formulario para el evento, en este orden de ideas el indicador para el primer semestre fue del 100%

Para el segundo semestre no se presentó ningún evento de explotación comercial del conocimiento por lo tanto el indicador no tiene soportes de ejecución, contrario a las evidencias se registra en el SIGEST un cumplimiento del 100%. Por consiguiente, la Oficina de Control Interno se abstiene de calificar este indicador según lo expresado.

Si bien, los indicadores de gestión expresan el comportamiento cuantitativo y el desempeño del proceso, la dependencia actualmente no refleja su labor a través de este indicador y por ende debe diseñar o parametrizar adecuadamente sus indicadores.

Conforme a la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno a los indicadores de Gestión, la Subgerencia Desarrollo de Negocios alcanzó un porcentaje de cumplimiento total del 100%, en dos de sus indicadores y un indicador que no se evaluó por carecer de los soportes del porcentaje reportado en el segundo semestre, en el aplicativo SIGEST.

b) Evaluación del plan de acción institucional.

La Subgerencia de Desarrollo de Negocios registra tres compromisos distribuidos así:



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Código	Compromisos	Cantidad de producto y o meta	Cantidad de actividades necesarias para el logro del producto	Cantidad de indicadores
SNP1	Facturar todos los negocios generados mediante explotación colateral de TRANSMILENIO S.A. para la presente vigencia.	1	1	1
SNP2	Fortalecer el Modelo Comercial para Apadrinamiento de estaciones	1	1	1
SNP3	Definir y diseñar una estrategia interna e interinstitucional de incorporación de vendedores informales al Sistema mediante la explotación colateral	1	1	1
Total		3	3	3

Fuente: Cuadro construido por el auditor de la oficina de Control Interno, a partir del plan de acción institucional versión 25 del 2022 publicado en la intranet.

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

- **Análisis General**

Frente a los compromisos es importante mencionar que se efectuó una modificación al plan de acción institucional por parte de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios, aprobado por el superior jerárquico, conforme se evidencia en el correo electrónico enviado a la Oficina Asesora de Planeación el 11 de noviembre de 2022, tal y como se detalla a continuación:



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Código	Producto y o Meta Inicial	Producto y o meta Actual o ajuste realizado
SEP5	<p>Compromiso: Fortalecer el Modelo Comercial para Apadrinamiento de estaciones</p> <p>Producto y o Meta: Apadrinamiento de cinco (5) estaciones para la vigencia</p> <p>Listado de Actividades Necesarias para el Logro del Producto: Realizar alianzas estratégicas que permitan el apadrinamiento de cinco (5) estaciones para la vigencia mediante un contrato de explotación colateral.</p> <p>. Indicador: (Alianzas estratégicas suscritas para apadrinamiento de estaciones/5)*100</p> <p>Programación Porcentual Esperado con corte a: 31/03/22: 0% 30/06/22: 0% 30/09/22: 0% 31/12/22: 100%</p>	<p>Compromiso: Fortalecer el Modelo Comercial para Apadrinamiento de estaciones</p> <p>Producto y o Meta Apadrinamiento de tres (3) estaciones para la vigencia</p> <p>Listado de Actividades Necesarias para el Logro del Producto: • Realizar alianzas estratégicas que permitan el apadrinamiento de tres (3) estaciones para la vigencia mediante un contrato de explotación colateral</p> <p>Indicador: (Alianzas estratégicas suscritas para apadrinamiento de estaciones/3) *100</p> <p>Programación Porcentual Esperado con corte a: 31/03/22: 0% 30/06/22: 0% 30/09/22: 0% 31/12/22: 100%</p>

Fuente: Cuadro comparativo construido por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno, a partir de la información suministrada por la Subgerencia Desarrollo de Negocios correo electrónico del 11 y 14 de noviembre de 2022 y la versiones 15 y 25 del plan de acción institucional publicados en la página web., Así como el Excel consolidado final remitido por la OAP

La Oficina de control Interno considera que este cambio en la meta del plan de acción faltando 45 días para terminar el año debió ser evaluada por el gerente publico considerando que se encuentra registrada en el acuerdo de gestión firmado para la vigencia y allí no fue modificada.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



A pesar del cambio realizado en la reducción de la meta de 5 a 3 ésta no se cumplió ya que solo se suscribieron dos contratos de padrinazgo, por tanto, su calificación fue del 67%.

De otra parte, se evidenció que los cambios al plan de acción aquí descritos fueron enviados a la OAP y en el consolidado del plan de acción enviado en formato Excel se encuentran debidamente descritos, pero en la versión 25 en PDF, publicada en la página web no se encuentran registrados todos los cambios. Únicamente se registró en el indicador.

- **Análisis de producto por cada compromiso**

Para los tres productos y o metas, que se debían ejecutar en la vigencia 2022, se evidenció que dos fueron ejecutados en su totalidad, con un cumplimiento de 100% y una que reportó con un 67% de cumplimiento.

El análisis correspondiente acumulado al 31 de diciembre de 2022 se presenta de manera individual, así como algunas observaciones relacionadas, en la «matriz seguimiento al plan de acción» (Anexo 2), y los cuales se relacionan a continuación:

a) Para el producto «Facturar una suma superior o igual por ingresos colaterales por valor de \$12.500.000.000 con una factibilidad del 95% de realizar los ingresos planteados», del compromiso con código SNP1 se estableció una actividad necesaria para el logro del producto, así:

- Facturar una suma superior o igual a \$12.500.000.000 mediante las líneas de negocios establecidas por la Subgerencia de Desarrollo de Negocios de TRANSMILENIO S.A., facturación que fue superada según lo evidenciado en el archivo de Excel consolidado Cumplimiento alcanzado del 100%.

b) Para el producto «Apadrinamiento de tres (3) estaciones para la vigencia» del compromiso de código SNP2, también se registró una actividad según se detalla:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Realizar alianzas estratégicas que permitan el apadrinamiento de tres (3) estaciones para la vigencia mediante un contrato de explotación colateral.

Se evidenció correo del 11 de noviembre donde la Subgerencia Desarrollo de Negocios solicita a la Gerencia General de TRANSMILENIO S.A., la modificación al plan de acción y el mismo 11 de noviembre de 2022 el Gerente aprueba la modificación.

Sin embargo, la meta aprobada no fue cumplida, ya que solo se suscribieron 2 contratos de 3 definidos en el plan de acción.

Teniendo en cuenta lo anterior el compromiso logró un resultado final del 67%.

- c) El producto «Estrategia definida y diseñada» correspondiente al compromiso SNP3, se estableció la siguiente actividad:

- Adelantar las actividades necesarias para coordinar interna e interinstitucionalmente el diseño y definición de la estrategia.

Para esta actividad la oficina de control interno evidenció documento en Word de 30 páginas con el título «TRANSMILENIO ESTRATEGIA DE INCORPORACIÓN DE VENEDORES INFORMALES VERSIÓN FINAL», la cual fue remitida a la Gerencia General mediante correo electrónico.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos para los tres compromisos establecidos en el plan de acción institucional, la Subgerencia de Desarrollo de Negocios alcanza un porcentaje de cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2022 **del 89%**

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 Desarrollo de Negocios realice las acciones correctivas en la formulación del plan de acción e indicadores para la vigencia 2023.

Informe N° OCI-2023-016 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a la Subgerencia Desarrollo de Negocios a 31 de diciembre de 2022.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



1. Realizar seguimientos periódicos a los compromisos del acuerdo de gestión y del plan de acción institucional con el fin de tomar acciones oportunas que permitan garantizar su cumplimiento, y no realizar cambios para evaluar en el último mes de la vigencia, tal como sucedió con el compromiso SNP2.
2. Estudiar la posibilidad de replantear el indicador de gestión GM3 Satisfacción de cliente por los servicios prestados de explotación comercial del conocimiento y de la experiencia de la Entidad 2022, ya que solo se ejecutó una sola encuesta en el mes de abril de 2022 y no se volvió a presentar durante los siguientes meses del 2022
3. Verificar cada vez que se realice un cambio en el plan de acción, cual es la afectación en el acuerdo de gestión suscrito para la vigencia.
4. Registrar en los acuerdos de gestión los cambios autorizados en el Plan de Acción Institucional, la dependencia solicitó una modificación aceptada en el plan de acción, pero no fue evidenciada en los acuerdos de gestión de la SDN.
5. Establecer medidas de autocontrol en las dependencias para que en lo posible los cambios en las metas descritas en el plan de acción se realicen a más tardar el finalizar el tercer trimestre del año.
6. Dar cumplimiento al literal 2 6.2 Ejecución y Seguimiento del Plan de Acción Para Primera Línea de Defensa (Dependencias) del procedimiento P-OP-018, versión 4 marzo 2022, que describe: «Cada dependencia podrá Implementar a nivel de cada proceso mecanismos de autocontrol, autoevaluación y verificación permanente, para asegurar que lo programado se va a ejecutar y que lo que se ejecutó corresponde a lo planeado, de tal manera que permita aplicar correctivos inmediatos en caso de detectar desviaciones o dificultades en la ejecución de lo programado.»
7. Dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento Indicadores de Gestión con P-OP-023 versión 3 de diciembre de 2021, en lo relacionado con el cargue oportuno o en el aplicativo SIGEST, debido a que los indicadores de código GM1 y GM3 se reportaron de manera extemporánea en el aplicativo al menos una vez en la vigencia.

Informe N° OCI-2023-016 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a la Subgerencia Desarrollo de Negocios a 31 de diciembre de 2022.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



8. Verificar cada vez que se solicite un cambio en el plan de acción de la dependencia, que este quede realizado en su totalidad y sea publicado en la página Web de la Entidad. En la versión 25 del plan de acción (última publicación del 2022 no se evidencia completos los cambios de disminución de la meta solicitada).

Las anteriores conclusiones y recomendaciones fueron socializadas con los facilitadores de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios mediante correos electrónicos 30 de enero de 2023.

La oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios para el desarrollo de la presente evaluación y reitera su disponibilidad para prestar la asistencia y acompañamiento requeridos, conforme a sus roles y funciones.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Sandra Jeannette Camargo Acosta

Jefe oficina de Control Interno

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario Grado 4 - oficina de Control Interno.

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

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