



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



No INFORME: OCI-2023-032.

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011, con corte a 30 de abril de 2023.

EQUIPO AUDITOR: Nohra Lucia Forero Cespedes y Natalia López Salas contratistas de la Oficina de Control Interno

OBJETIVO:

Realizar el seguimiento y verificación del cumplimiento de las estrategias y controles asociados a los riesgos de corrupción, consignados en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S. A., del primer cuatrimestre del año 2023.

ALCANCE:

El alcance previsto para este trabajo comprendió la evaluación y verificación del cumplimiento de las actividades previstas para el primer cuatrimestre de 2023, establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en su versión 0, registradas en los anexos 1. Estrategias PAAC 2023 Versión 0 y anexo 2, Matriz riesgos de corrupción 2023 Versión 0, publicados en la página web de la entidad.

CRITERIOS

- Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 «Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública».
- Ley 2195 de 2022 «Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones»
- Artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016 «Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015», relativo al «Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano»».



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Decreto 118 de 2018 «Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009 "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital", y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017"»
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 de 2015.
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 5 de diciembre de 2020.
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, vigencia 2023 versión 0 publicado el 31 de enero de 2023 en la página web de la entidad

FORTALEZAS

1. Las áreas en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación registraron los avances del segundo seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el aplicativo SIGEST, dentro del tiempo autorizado para hacerlo.

DEBILIDADES

1. Se evidenció que en la matriz publicada en la página web de la entidad cuenta con dos riesgos más en comparación a los que se encuentran reportados en el aplicativo SIGEST entre los que se encuentran el R18 y el R28.
2. La información entregada por la Subgerencia Económica, Dirección Técnica de Buses y Dirección Corporativa no fueron entregadas oportunamente, por lo tanto, no fue posible efectuar su seguimiento.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Plan Anual de Auditorías realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para el



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2023, solicitó a la primera y segunda líneas de defensa los soportes del cumplimiento de las actividades registradas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el periodo evaluado, tanto de las estrategias, como en la matriz de riesgos de corrupción. Con la información suministrada se verificó el cumplimiento de las actividades, el diseño de los controles y la ejecución de los mismos. El análisis de cada una se encuentra en el «Anexo 1. Informe OCI-2023-032 - Verificación Estrategias» y «Anexo 2. Informe OCI-2023-032 - Verificación de Riesgos», a continuación, presentamos las verificaciones efectuadas:

1. Verificación de denuncias y posibles hechos de corrupción:

Se solicitó a la Oficina de Control Disciplinario Interno, informar si para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2023, se han presentado denuncias o posibles hechos de corrupción por parte de los funcionarios y colaboradores de TRANSMILENIO S. A., en respuesta de los anterior y mediante correo electrónico de 11 de mayo de 2023 fue remitida la siguiente respuesta:

«(...) no se han conocido hechos de corrupción atribuibles a funcionarios de la Entidad por parte del Control Disciplinario Interno según las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los casos o peticiones revisadas en el periodo de 1 de enero a 11 de mayo de 2023.

Respecto de lo anterior, es de anotar que si bien en algunos escritos se cataloga por el ciudadano la conducta como «corrupción» no se reúnen los elementos propios de dicho concepto o estos se presentan de manera absolutamente inconcreta o difusa.»

2. Análisis de las estrategias de los Componentes del PAAC:

Se verificó que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023 versión 0, se publicó en la página web de la entidad en el enlace: «TRANSMILENIO S. A.» - Planes y Proyectos Institucionales - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2023, en el cual se observa que fue publicado por primera vez el 31 de enero de 2023 y en el cual en su numeral 6 establece como componentes:

- a) Gestión del riesgo de corrupción.
- b) Racionalización de trámites.
- c) Rendición de cuentas.
- d) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- e) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- f) Otras iniciativas adicionales.

Teniendo en cuenta lo anterior y con base en la información suministrada y el análisis realizado por la OCI, se procedió a calificar el cumplimiento de cada uno de los componentes.

Los resultados generales del seguimiento se presentan a continuación, el detalle se describe en el anexo 1:

2.1. Componente a: Gestión de riesgos de corrupción.

Este componente tiene seis actividades de las cuales cuatro se encuentran al 100% para el periodo evaluado, toda vez que cumplieron con la meta establecida, las actividades y sus metas son:

No.	Actividad	Meta o producto
1.1	Actualizar y aprobar el manual de gestión de riesgos de la Entidad, incorporando los riesgos asociados a lavados de activos y financiación del terrorismo (LA/FT)	Un manual de riesgos actualizado con lavado de activos y financiación del terrorismo.
1.2	Actualizar, en los casos que se requiera, la matriz de riesgos de corrupción par la vigencia 2023	Una (1) Matriz de riesgos de corrupción 2023 actualizada.
1.3	Divulgar en los canales de comunicación interna y externa (intranet y pagina web de la Entidad) la matriz de riesgos de corrupción y las modificaciones que se presenten durante la vigencia 2023	Una (1) matriz de riesgos de corrupción divulgada en intranet y página Web.

No.	Actividad	Meta o producto
1.4	Realizar en abril, agosto y diciembre de la vigencia 2023, monitoreos desde la segunda línea de defensa, a la matriz de riesgos de corrupción de dicha vigencia	Mínimo tres monitoreos durante la vigencia 2023 al mapa de riesgos de corrupción de la Entidad
1.5	Verificar la publicación del PAAC y del mapa de riesgos de corrupción	Una (1) verificación a la publicación del mapa de riesgos de corrupción de la Entidad y el PAAC, a 31 de enero.
1.6	Efectuar cuatrimestralmente, el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y a los mapas de riesgo de corrupción.	Tres seguimientos realizados y publicados en la página WEB de la Entidad en los plazos establecidos.

Fuente: Estrategias PAAC 2023 Versión 0 publicado en la página WEB de la entidad.

En conclusión, para el primer componente de PAAC se cumplen al 100% 4 de las metas establecidas y 2 de ellas, los Numeralres 1.4 y 1.6 tienen porcentaje de avance del 33% con fecha de vencimiento posterior al seguimiento.

2.2. Componente b: Racionalización de trámites

En el documento denominado «Estrategias PAAC 2023 Versión 0», la Oficina Asesora de Planeación informa que «Para esta vigencia, no se plantean acciones de racionalización de trámites, toda vez que ya fueron implementadas en vigencias anteriores»

Del seguimiento de este componente se presenta la recomendación 1.

2.3. Componente c: Rendición de Cuentas.

Para el presente seguimiento este componente registra diez actividades de las cuales cuatro se encuentran al 100% para el periodo evaluado, a continuación, se describen las actividades y sus metas:

No.	Actividad	Meta o producto
3.1	Diseñar y publicar en la página Web de TRANSMILENIO S.A., la estrategia para fortalecer la rendición de cuentas de la Entidad.	Estrategia de rendición de cuentas diseñada y publicada.

No.	Actividad	Meta o producto
3.2	Elaborar e implementar una (1) estrategia para informar a las comunidades las actividades y los beneficios que el Equipo de Gestión Social realiza y o promueve en los territorios de intervención y que impactan su entorno en cinco (5) localidades.	Estrategia informativa de Gestión Social.
3.3	Elaborar e implementar una (1) estrategia para el fortalecimiento de los canales de comunicación que emplea el equipo de Gestión Social para la divulgación de información en cuatro (4) localidades.	Estrategia para el fortalecimiento de los canales de comunicación locales.
3.4	Actualizar y publicar en la página Web de TRANSMILENIO S.A., la caracterización de grupos de interés.	Caracterización de grupos de Interés actualizada y publicada
3.5	Elaborar el informe de rendición de cuentas para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, divulgarlo y publicarlo en la página Web de la Entidad en la sección «Transparencia y acceso a información pública».	Informe de rendición de cuenta 2022 divulgado y publicado en página Web.
3.6	Participar en 5 rendiciones de cuentas del Sector Movilidad en cumplimiento a la normativa 1757 de 2015 (nivel local).	5 rendiciones de cuentas del sector movilidad.
3.7	Definir e implementar el plan de trabajo 2023, relacionado con las actividades que den continuidad a la estrategia desde Gestión Social, que promueva el buen trato y la humanización hacia el personal de TRANSMILENIO S.A. en dos (2) localidades.	Plan de trabajo 2023, de la estrategia de Gestión Social sobre la promoción del buen trato y la humanización hacia el personal de TRANSMILENIO S.A.
3.8	Realizar un encuentro con un grupo de interés identificado para socializar la estrategia de rendición de cuentas 2022.	Un encuentro de socialización de Estrategia de Rendición de Cuentas 2022 definido e implementado.
3.9	Realizar tres diálogos con grupos de interés identificados, con el propósito de rendir cuentas en temas priorizados por la entidad.	Tres diálogos en temas específicos con grupos de interés identificados.
3.10	Publicar, para seguimiento de grupos de valor, los informes de resultado de los ejercicios de diálogo ciudadanos realizados por la entidad durante la vigencia 2022.	Informes de resultados de ejercicios de diálogo publicados.

Fuente: Estrategias PAAC 2023 Versión 0 publicado en la página WEB de la entidad.

En el seguimiento realizado se evidenciaron ciertas incongruencias en la redacción de las actividades, meta o producto e indicador, lo cual fue notificado a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, con base en lo anterior, la dependencia solicitó las respectivas correcciones por correo electrónico de fecha 05 de mayo de 2023 a la Oficina Asesora de Planeación.

2.4. Componente d: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este componente tiene trece actividades las cuales están con un porcentaje inferior al 100%, a continuación, se describen las actividades y sus metas:

No.	Actividad	Meta o producto
4.1	Revisar y actualizar la caracterización de los usuarios en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Una (1) caracterización de usuarios revisada y actualizada.
4.2	Desarrollar (2) acciones para fortalecer los criterios establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas.	Dos (2) acciones generadas para fortalecer los criterios de las respuestas ciudadanas.
4.3	Presentar informes de seguimiento a las PQRS.	Dos (2) informes de seguimiento a las PQRS presentados.
4.4	Posicionar los canales de comunicación, que garanticen la atención de PQRS.	Tres (3) campañas para posicionar los canales de atención al usuario de la Entidad.
4.5	Realizar informe sobre el conocimiento al código de integridad y conflictos de interés en la Entidad, para presentar el resultado al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.	Un (1) Informe con el resultado del seguimiento sobre el conocimiento al código de integridad y conflictos de interés.
4.6	Posicionar los canales de comunicación, que garanticen la atención de PQRS.	Una (1) encuesta de percepción para medir conocimiento de los canales oficiales de atención al usuario.
4.7	Desarrollar un (1) taller a los responsables de las dependencias y concesionarios del Sistema, para fomentar la concientización frente a la gestión de las PQRS y el cumplimiento de los términos de ley.	Un (1) taller a los responsables de las dependencias y concesionarios del Sistema, para fomentar la concientización frente a la gestión de las PQRS y el cumplimiento de los términos de ley.
4.8	Elaborar y publicar mensualmente en la página WEB de la Entidad los informes de PQRS relacionados con los requerimientos allegados a la Entidad a través de los canales oficiales de atención al ciudadano.	Se Elaboraron y publicaron 11 informes de PQRS.

No.	Actividad	Meta o producto
4.9	Elaborar y publicar bimestralmente en la página WEB de la Entidad, los informes relacionados con notas positivas.	Se Elaboraron y publicaron 5 notas positivas.
4.10	Actualizar y divulgar la Política de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A.	Una (1) Política actualizada y divulgada.
4.11	Actualizar y divulgar el Protocolo de Atención del Defensor del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A.	Un (1) protocolo actualizado y divulgado.
4.12	Realizar diez (10) mesas de derechos humanos en el marco de la política interna de derechos humanos y de las peticiones ciudadanas recibidas que lo requirieran.	Diez (10) mesas de derechos humanos realizadas.
4.13	Continuar con la estrategia para propender por el relacionamiento de la Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. con los usuarios del Sistema.	Treinta y cinco (35) visitas o recorridos con los usuarios del Sistema.

Fuente: Estrategias PAAC 2023 Versión 0 publicado en la página WEB de la entidad.

De acuerdo con los soportes remitidos por los responsables se puede evidenciar el cumplimiento de las actividades según lo programado con corte a 30 de abril de 2023.

2.5. Componente e: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Este componente tiene seis actividades de las cuales una se cumple al 100% para el periodo evaluado, a continuación, se describen las actividades y sus metas:

No.	Actividad	Meta o producto
5.1	Obtener con MinTIC sellos de excelencia para dos (2) conjuntos de datos abiertos, los cuales permiten asegurar calidad de los datos publicados.	Dos (2) sellos de excelencia de conjuntos de datos abiertos.
5.2	Continuar con las mesas de trabajo con las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRS y concesionarios, con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enmarcados en atención al usuario.	Se realizaron mesas de trabajo en el marco de una (1) estrategia de articulación de plan padrinos con dependencias y concesionarios.
5.3	Diseñar una ventanilla virtual de radicación acorde con las actividades previstas en el Programa de Gestión Documental (PGD) y Plan Institucional de Archivo (PINAR).	Una ventanilla de radicación diseñada.
5.4	Publicar en la Página Web de TRANSMILENIO S. A., en formato PDF accesible, los Informes emitidos por la Oficina de Control Interno en el mes anterior.	Publicación en la Página Web de TRANSMILENIO S. A. del 100% de los Informes emitidos por la Oficina de Control Interno

No.	Actividad	Meta o producto
5.5	Propender por la sostenibilidad y actualización de los contenidos multimedia realizados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para sitio Web de TRANSMILENIO S. A., de forma que estén disponibles con los criterios de accesibilidad a nivel mínimo de AA en el marco de la Política de Gobierno Digital.	Componentes de accesibilidad con criterios mínimos de AA en los sitios web de la Entidad bajo la ley 1519 del 2020, ANEXO 2
5.6	Verificar la matriz del cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia).	Un (1) informe de verificación

Fuente: Estrategias PAAC 2023 Versión 0 publicado en la página WEB de la entidad

De acuerdo con los soportes remitidos por los responsables se puede evidenciar el cumplimiento de las actividades según lo programado con corte a 30 de abril de 2023.

2.6. Componente f: Otras iniciativas de lucha contra la corrupción

Este componente tiene cinco actividades las cuales se encuentran con un porcentaje inferior al 100%, a continuación, se describen las actividades y sus metas:

No.	Actividad	Meta o producto
6.1	Elaborar e incluir en el curso de inducción valores express el nuevo valor EMPATÍA.	Modulo Empatía incluido en el curso de valores express.
6.2	Diseñar y socializar una estrategia promoviendo valores de nuestra casa y comportamientos deseados.	1 estrategia promoviendo valores de nuestra casa y comportamientos deseados.
6.3	Aplicación de indicadores de impacto para conflicto de intereses y corrupción.	2 indicadores aplicados.
6.4	Realizar una campaña con el personal directivo para aclarar a los servidores y colaboradores de los tipos de responsabilidades fiscal -penal y disciplinaria.	1 campaña sobre los tipos de responsabilidades fiscal - penal y disciplinaria.
6.5	Diseñar y socializar una estrategia acerca de la declaración y manejo interno de conflicto de intereses.	1 estrategia acerca de la declaración y manejo interno de conflicto de intereses.

Fuente: Estrategias PAAC 2023 Versión 0 publicado en la página WEB de la entidad.

De los resultados evidenciados, se solicitó a la Dirección Corporativa definir un plan de trabajo con actividades ponderadas para el seguimiento oportuno, así mismo, se solicitaron los soportes de cada actividad reportada, del seguimiento se recalca:

Para la estrategia 6.2 se sugiere que el 50% restante del plan de trabajo, se destine para promover la campaña de valores de nuestra casa y comportamientos deseados (Etapas de socialización), para dar cumplimiento al indicador establecido.

3. Verificación de la Matriz Riesgos de Corrupción.

3.1. Mapa de Riesgos de Corrupción

Seguimiento de los riesgos de corrupción:

La matriz de riesgos de corrupción verificada por la Oficina de Control Interno con corte al 30 de abril de 2023 corresponde a la versión 0 la cual presenta 32 riesgos con 39 controles distribuidos de la siguiente manera:

Proceso	Cantidad de Riesgos	Cantidad de Controles
Adquisición de Bienes y Servicios	1	1
Desarrollo Estratégico	2	2
Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	1	3
Gestión de Asuntos Disciplinarios	1	1
Gestión de Información Financiera y Contable	2	3
Gestión de Mercadeo	1	1
Gestión de Servicios Logísticos	3	3
Gestión de Talento Humano	3	3
Gestión de TIC	1	1
Gestión Económica de los Agentes del Sistema	1	3
Gestión Grupos de Interés	2	2
Gestión Jurídica	2	2
Monitoreo Integral de la Operación del SITP	1	1
Planeación del SITP	1	1
Supervisión y Control de la Operación del SITP	10	12
Total, por proceso	32	39

Fuente: Matriz riesgos de corrupción 2023 Versión 0 publicada en la página WEB de la entidad.

De la verificación realizada a continuación se presentan los aspectos más relevantes (El análisis detallado se encuentra en el Anexo 2. Matriz riesgos de corrupción 2023 Versión 0):

- a) Se evidenció que el SIGEST no se encuentran relacionados para el seguimiento los riesgos 18 «Autorización del ingreso a las estaciones sin validación del pasaje» y riesgo 28 «Valores asegurables de la Entidad no reales», por lo tanto, no fue posible evaluar la

ejecución de los controles, toda vez que es en el sistema es donde se consigna el seguimiento.

- b) Se modificó la descripción del control de 29 riesgos en relación con el año 2022.
- c) Se modificó la descripción de 25 riesgos con relación al año 2022.
 - En lo relacionado a la descripción de los controles se identificó que para el riesgo 7 que el responsable de la ejecución del control queda en cabeza de un Comité y no de un profesional, sistema o aplicativo, como lo indica el anexo 2 del manual para la gestión del riesgo en TRANSMILENIO S.A., en el Diseño de los controles.
- d) Para este seguimiento no fue posible revisar la ejecución del control R11, toda vez que no fue remitida con oportunidad la información y para los riesgos R18 y 28 toda vez que no se encuentran registrados en SIGEST.
- e) En cuanto al seguimiento de los planes de tratamiento de 33 acciones fueron revisadas 17 de las 16 no revisadas, toda vez que se encuentran en tiempo para adelantar actividades. Para el cuatrimestre evaluado, se identificaron 4 acciones que se debían cumplir, de las cuales solo una no fue ejecutada y corresponde a la actividad del riesgo 21.

CONCLUSIONES:

- 1) De 40 actividades establecidas en las estrategias, para el cuatrimestre se tenían programadas 6 acciones y de acuerdo con los soportes remitidos por los responsables, se cumplieron en total 9 (22,5%) en un 100% y en los tiempos programados.
- 2) De los 32 riesgos de corrupción que se encuentran establecidos en la matriz fue posible evidenciar la ejecución de controles de 30 (93%) de ellos. Ver «Anexo 2. Informe OCI-2023-032 - Verificación de Riesgos»



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



RECOMENDACIONES.

De acuerdo con el seguimiento realizado se presentan las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta en el PAAC de la siguiente vigencia:

- 1) Se recomienda evaluar otros trámites a racionalizar y se establezca por lo menos una estrategia, toda vez que, para la vigencia 2022 y 2023 no se seleccionó ninguno.
- 2) Efectuar de manera oportuna la remisión de la información a la Oficina de Control Interno para una adecuada verificación de las estrategias, los controles y las actividades de los planes de tratamiento, lo anterior, teniendo en cuenta que no se recibió de manera oportuna información para este primer seguimiento.
- 3) Registrar en el SIGEST los mismos riesgos que se encuentran publicados en la página Web de la entidad.
- 4) Evaluar la descripción de los controles del riesgos 7 para que se ajusten a cómo deben quedar de acuerdo con el manual de gestión de riesgos de la entidad.
- 5) Verificar las fechas establecidas para la acción del plan de tratamiento del riesgo 24 ya que indica que se debe ejecutar en el año 2022.
- 6) Adelantar las acciones pertinentes para cumplir con el plan de acción del riesgo 21, toda vez que de acuerdo con las fechas ya debió ser cumplida y no se ejecutó.

Los resultados registrados en el presente informe fueron socializados el 15 de mayo de 2023, mediante correo electrónico con los enlaces de las áreas designados para el seguimiento.

Original Firmado

SANDRA JEANNETTE CAMARGO ACOSTA



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Anexo 1. Informe OCI-2023-032 - Verificación Estrategias (archivo en Excel)

Anexo 2. Informe OCI-2023-032 - Verificación de Riesgos (archivo en Excel)

Elaboró: Nohra Lucia Forero Céspedes, Contratista - Oficina de Control Interno.

Natalia López Salas, Contratista – Oficina de Control Interno.

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