



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



No. INFORME: OCI-2020-057

PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Gestión Grupos de Interés

RESPONSABLE DEL PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

EQUIPO AUDITOR: Herlay Hurtado Ortiz – Profesional Grado 04 -Oficina de Control Interno

Lina María Amaya Sánchez – Contratista de apoyo a la Gestión

German Ortiz Martín – Contratista de apoyo a la Gestión

OBJETIVOS:

1. Evaluar la Administración del riesgo, tanto de gestión como de corrupción, del Proceso de Gestión Grupos de Interés a través de una auditoría de aseguramiento.
2. Evaluar el diseño y efectividad operativa en la aplicación de controles internos del proceso auditado.
3. Evaluar el cumplimiento de la normativa externa e interna, considerando las políticas y procedimientos aplicables al proceso.
4. Evaluar las acciones tomadas frente a la actual contingencia COVID-19.

ALCANCE:

La auditoría se realizó con base en actividades previstas en la caracterización del proceso de Gestión Grupos de Interés, como se detalla a continuación:

ACTIVIDAD DEL PROCESO	ALCANCE
Definir y formular el Plan de Acción.	Se analizó el seguimiento al plan de acción con corte a 30 de junio de 2020.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ACTIVIDAD DEL PROCESO	ALCANCE
Definir las estrategias de Comunicación, Gestión Social, Responsabilidad Social, Atención en Vía y Servicio al Usuario (PQRS), requeridas por los grupos de interés.	Se analizó mediante la verificación de los contratos de ATL, BTL, y Producción instalación de material impreso y promocional de gran formato.
Implementar y hacer seguimiento a las estrategias de Atención en Vía que se realicen con los diferentes grupos de interés.	Se realizó entendimiento de los controles diseñados e implementados al respecto y seguimiento a las observaciones presentadas por la Oficina de Control Interno mediante el Informe OCI-2019-076.
Implementar las estrategias de socialización y pedagogía que se realicen con los diferentes grupos de interés.	Se realizó seguimiento a las observaciones y recomendaciones efectuadas en el 2019 Auditoría Gestión Grupos de Interés, informe No. OCI-2019-076
Implementar las estrategias de comunicación interna y externa dirigidas a los grupos de interés.	Se analizó mediante la verificación de los contratos de ATL, BTL, y Producción instalación de material impreso y promocional de gran formato.
Implementar la estrategia de Responsabilidad Social de la Entidad.	Se evaluaron los lineamientos establecidos en el Manual de Responsabilidad Social Empresarial de TRANSMILENIO S.A. con código M-SC-008, versión 0 de diciembre de 2019.
Coordinar la atención y respuesta de los requerimientos recibidos por los grupos de interés a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.	Esta actividad fue cubierta mediante el trabajo realizado previo a la auditoría en el Informe N° OCI-2020-053 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - Ley 1474 de 2011 del Primer Semestre 2020.
Coordinar el diseño y producción de piezas gráficas como apoyo para el fomento de las estrategias de comunicación que se definan e implementen.	Esta actividad fue evaluada mediante la verificación del Contrato 581-19 suscrito con Comercializadora COMSILA S.A.S.
Realizar seguimiento y monitoreo al desarrollo de las actividades definidas en las estrategias de comunicaciones, Gestión Social, Responsabilidad Social y Servicio al Usuario (PQRS) que tramite la Entidad.	Se analizó mediante la verificación de los contratos de ATL, BTL, y Producción instalación de material impreso y promocional de gran formato.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ACTIVIDAD DEL PROCESO	ALCANCE
Analizar, reportar y actualizar los Indicadores de gestión del proceso, el Mapa de Riesgos, la matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora, y la Matriz de requisitos legales.	Se realizó análisis de los riesgos asociados al Proceso, validación del diseño y aplicación de los controles de Riesgos de Gestión y Corrupción.
Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Actividad abordada mediante seguimientos a los planes de mejoramiento internos y externos.

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno noviembre de 2020

Los criterios de selección de la muestra evaluada se encuentran documentados y soportados en los papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

PERÍODO AUDITADO: 1 octubre de 2019 al 30 de septiembre de 2020.

LIMITACIÓN AL ALCANCE:

El alcance de la presente auditoría se vio afectado en lo concerniente a la prueba relacionada con la Seguridad de la Información debido a que los reportes que se generan desde la Dirección de TIC mediante el cual se notifican los ingresos al correo electrónico por parte de los colaboradores de la Entidad, solo es posible consultar 90 días atrás a partir de la fecha de solicitud por parte de la Oficina de Control Interno. Por lo anterior, parte de la información que se requería correspondía a enero, febrero, marzo, abril, junio y julio de 2020 y no fue posible acceder a ella, por tanto, en dicha prueba solo fue posible evaluar al personal de planta para el periodo de vacaciones de la muestra.

DECLARACIÓN:

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo.

Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

Teniendo en cuenta las restricciones que se han causado por la emergencia presentada a raíz de la pandemia generada por el COVID-19, esta auditoría se llevó a cabo mediante entrevistas realizadas a los funcionarios delegados y encargados de las diferentes actividades del proceso mediante la herramienta tecnológica Microsoft TEMS, el análisis de documentación allegada vía correo electrónico y la que reposa en el sitio de MIPG de la Entidad.

CRITERIOS:

1. Caracterización del Proceso de Gestión Grupos de Interés, indicadores, matrices de riesgos de gestión y corrupción, Manuales, Procedimientos, Protocolos, y demás documentos que se encuentren publicados en el Micrositio del MIPG aplicables al Proceso evaluado.
2. La restante normatividad interna y/o externa asociada al proceso auditado.

RIESGOS CUBIERTOS:

Riesgos de Gestión del Proceso

La Oficina de Control Interno tomó como insumo la Matriz de Riesgos del Proceso Gestión Grupos de Interés publicada en el micrositio de MIPG el 22 de octubre de 2020, la cual cuenta, con siete (7) riesgos, que en estado inherente están clasificados en extremo (2) riesgos, en alto (3 riesgos) y en moderado (2 riesgos), de los cuales, luego de aplicados los controles, todos pasaron a un estado residual de perfil bajo.

Los riesgos descritos en la Matriz se relacionan a continuación:

Descripción de Riesgo	Zona de Riesgo Inherente	Zona de Riesgo Residual
1. La información dirigida a los grupos de valor y grupos de interés no sea manejada y entregada de manera confiable y completa.	Extremo	Bajo

Descripción de Riesgo	Zona de Riesgo Inherente	Zona de Riesgo Residual
2. La información dirigida a los usuarios por el equipo de Atención al Usuario en Vía sea de forma inadecuada o deficiente.	Alto	Bajo
3. La información relacionada con el Sistema se entregue de manera inoportuna a la comunidad.	Extremo	Bajo
4. Desinformación de los colaboradores sobre el quehacer de la Entidad.	Alto	Bajo
5. La información que ingresa por parte de los grupos valor (usuarios) es insuficiente para gestionar las PQRS.	Moderado	Bajo
6. Insatisfacción por parte de los usuarios debido a falta de claridad en la información sobre el Sistema.	Alto	Bajo
7. Comportamientos inadecuados por parte de los actores del Sistema que puedan vulnerar los Derechos Humanos por desconocimiento de los lineamientos institucionales.	Moderado	Bajo

Fuente: Matriz de Riesgos del Proceso Gestión Grupos de Interés, descargado del micrositio de MIPG el 29102020

A continuación, se detalla el mapa colorimétrico de los anteriores riesgos del proceso

RIESGO INHERENTE

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
	1	2	3	4	5
Casi seguro 5	5	10	15	20	25
Probable 4	4	8	12	16	20
Posible 3	3	6	9	12	15
Improbable 2	2	4	6	8	10
Rara vez 1	1	2	3	4	5

RIESGO RESIDUAL

PROBABILIDAD	IMPACTO					
	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
	1	2	3	4	5	
Casi seguro 5	5	10	15	20	25	
Probable 4	4	8	12	16	20	
Posible 3	3	6	9	12	15	
Improbable 2	6	4	6	8	10	
Rara vez 1	4	5	7	1	2	3

BAJO
MODERADO
ALTO
EXTREMO

Fuente: Matriz de riesgos proceso Gestión Grupos de Interés versión octubre de 2020 MIPG.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Riesgos de Corrupción del Proceso:

De igual forma se tuvieron en cuenta, los riesgos registrados en la Matriz de Riesgos de Corrupción del Proceso de Gestión Grupos de Interés publicado en el micrositio de MIPG, con corte a 30 de agosto de 2020.

Dicha Matriz, presenta dos (2) riesgos para el proceso, cuya calificación inherente se encuentran en zona de riesgo “extremo” y después de aplicación de controles se ubican zona de riesgo residual “Alto”, los cuales se describen a continuación:

- Omitir información de interés relacionada con la gestión de la Entidad en los diferentes espacios de interlocución con las comunidades para favorecer acciones de terceros en detrimento de las comunidades y/o de la entidad
- Las bases de datos generadas a través de plataformas y/o aplicativos donde se registran las PQRS, sean manipuladas indebidamente para favorecimiento personal.

Riesgos Identificados por la Oficina de Control Interno (OCI):

Los siguientes riesgos se identificaron producto del análisis y desarrollo de pruebas aplicadas a las diferentes actividades del Proceso de Gestión Grupos de Interés, con el fin de verificar la existencia de controles y validar que no se estuvieran materializando.

A continuación, se mencionan los siguientes:

1. Responsabilidad Social desarticulada con el MIPG y con los demás planes y programas existentes en la Entidad.
2. Incumplimiento de los controles establecidos en las Política de Gestión del Riesgo de TRANSMILENIO S.A y de la Política de Seguridad de la Información
3. Plan de acción e indicadores de gestión, desalineados con la situación de la entidad con ocasión del COVID-19.
4. La contratación realizada por la Entidad para implementación socialización y pedagogía de las diferentes estrategias no se realicen conforme a lo establecido.
5. Inobservancia a los acápites del Manual de Supervisión e Interventoría.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Como resultado de la evaluación realizada, se pudo determinar que los anteriores riesgos cuentan con controles, no obstante, algunos de ellos se materializaron según se detalla a continuación:

Número del Riesgo Identificado por la Auditoría	Acápites donde se evidencia la Materialización
Riesgo 2: Incumplimiento de los controles establecidos en la Política de Gestión del Riesgo de TRANSMILENIO S.A y de la Política de Seguridad de la Información.	Hallazgo # 1
Riesgo 5. Inobservancia a los acápites del Manual de Supervisión e Interventoría.	Hallazgo # 2
Riesgo 1 Mapa de riesgos de gestión	Hallazgo # 3
Riesgo 1 identificado por la OCI: Responsabilidad Social desarticulada con el MIPG y con los demás planes y programas existentes en la Entidad	Hallazgo # 4

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno noviembre de 2020 con base en la información del entendimiento de las actividades claves del proceso

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Durante la auditoría efectuada al Proceso Gestión Grupos de Interés y teniendo en cuenta el objetivo y alcance descritos anteriormente, los cuales fueron expuestos en la reunión de apertura a la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones (E) y a su equipo de trabajo, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) **Entendimiento del proceso:** Se llevó a cabo el entendimiento del proceso basado en entrevista realizadas a través de la plataforma Teams, con profesionales responsables de la información y designados para atender la auditoría al Proceso.
- b) **Revisión de la Documentación:** Se consultaron y analizaron las matrices de riesgos de gestión y corrupción del proceso, caracterización, manuales, procedimientos, políticas y en general documentos definidos y publicados en la intranet de la Entidad al corte de la evaluación, de acuerdo con el Sistema de Gestión, con el fin de verificar los requisitos del proceso.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



- c) **Identificación de riesgos y controles:** Se identificaron los riesgos claves que pudieran afectar o impactar las actividades y objetivos del proceso auditado, se verificaron las matrices de riesgos de gestión y de corrupción y sobre éste se realizó una asesoría en gestión del riesgo para los funcionarios y contratistas responsables de su aplicación en el proceso.
- d) **Diseño del programa de trabajo:** Basados en el entendimiento adquirido del proceso, la Oficina de Control Interno, elaboró el plan de pruebas, que a través de su ejecución permitiera determinar el adecuado diseño, la existencia, funcionalidad y aplicación de los controles y requisitos identificados para el proceso.
- e) **Reunión de Apertura:** Se efectuó la reunión de apertura el 08 de octubre de 2020, con la presencia de la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones (Encargada) y el equipo de trabajo del Proceso Gestión Grupos de Interés.
- f) **Obtención y análisis de la información objeto de la auditoría:** Teniendo en cuenta la metodología definida por la Oficina de Control Interno de la Entidad, fue solicitada la información objeto de la auditoría para seleccionar muestras, con el fin de validar el diseño y aplicación de los controles claves y requisitos establecidos en el proceso.
- g) **Ejecución de Pruebas:** El trabajo de auditoría fue realizado bajo los estándares previstos en los procedimientos adoptados para la Oficina de Control Interno y la participación de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en las actividades de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI, Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano, Comunicación organizacional, Prensa y Comunicaciones Externas, Gestión Social, Seguimiento a la Gestión, Publicidad y Diseño Gráfico y Responsabilidad Social, a través de las cuales se realizaron pruebas sustantivas, de indagación, comparación, inspección, observación, verificación, recálculo y análisis efectuado sobre la documentación soporte remitida por la dependencia.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



- h) **Definición de hallazgos y recomendaciones:** Surgieron de un proceso de comparación entre el criterio (el estado correcto del requisito) y la condición (el estado actual). Teniendo en cuenta que durante la auditoría se evidenciaron diferencias entre ambos, tales fueron tomadas como hallazgos, los cuales fueron registrados en el presente documento y pre-validados con los responsables de las actividades del proceso.
- i) **Definición de observaciones y recomendaciones:** Surgieron como sugerencias de mejores prácticas y pueden contribuir al mejoramiento del proceso y fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Entidad.
- j) **Análisis y Socialización del Informe con los responsables y líderes del proceso:** se realizó la socialización del informe el día 7 de diciembre de 2020, no obstante, se efectuaron reuniones previas con quienes fungen como líderes de las actividades mencionadas, con el objetivo de analizar cada uno de los hallazgos y oportunidades de mejora identificadas durante la auditoría.

A continuación, se describe cada una de las actividades realizadas por la Oficina de Control Interno durante el periodo de ejecución de la Auditoría:

A. Cumplimiento a obligaciones contractuales con respecto a contratos con personas jurídicas

Se tomó una muestra de 4 de 23 contratos suscritos con personas jurídicas equivalente al diecisiete por ciento (17%). Es importante precisar que los 23 contratos tienen un valor de \$76.343.076.871 y los 4 contratos seleccionados \$14.495.385.600, es decir, el 19% que corresponde al Presupuesto del Proceso, teniendo como criterio, los contratos con cuantía superior a \$1.250.000.000, según el valor del contrato inicial, sus adiciones, la transversalidad en las actividades de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, así como el volumen de operaciones, excluyendo los contratos de Atención en Vía (IDIPRON y Servicios y Soluciones Seguras S.A.S.) evaluados en otros trabajos de la Oficina. Para ello, se



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



adoptó una muestra con un nivel de confianza del 90%, un error muestral del 10% y una proporción de éxito del 2%.

Los contratos seleccionados se relacionaban con actividades de BTL (Below The Line – Bajo la Línea), ATL Above The Line (Sobre la línea) y Producción instalación de material impreso y promocional de gran formato, tal y como se describen a continuación:

No.	Contratista	Objeto	Valor Inicial
1	DOUGLAS TRADE SAS	Actividades de BTL	\$4.856.000.000
2	DHRI SAS	Actividades BTL	\$2.611.124.600
3	ARENA COMMUNICATIONS COLOMBIA SAS	Actividades de ATL	\$5.775.261.000
4	COMERCIALIZADORA COMSILA S.A.S	Producción e instalación de material impreso y promocional de gran formato	\$1.253.000.000
		Total, General	\$14.495.385.600

Fuente: Información de los contratos publicados en el Secop II

De la respectiva muestra, se verificó el cumplimiento de las etapas precontractual, contractual y post-contractual, aplicando una lista de chequeo diseñada para tal fin, en donde se diligenciaron los aspectos relevantes identificados de cada contrato objeto de la muestra al igual que la verificación de algunas órdenes de pago.

Adicionalmente, se validó que en la Página Web del Registro Único Empresarial y Social (RUES), las actividades económicas de los contratos fueran concordantes con sus objetos contractuales, evidenciándose coherencia.

Para los cuatro (4) contratos seleccionados se efectuaron revisiones específicas, tal como se describe a continuación:

- **Contratos para actividades de BTL**

Se compararon los dos (2) contratos de BTL correspondientes a las vigencias 2019 y 2020, con el fin de validar las variaciones que se presentaron, en obligaciones, tiempo y valor. De lo anterior, se pudo evidenciar una disminución en la contratación de la



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



vigencia 2020 por valor de \$2.244.875.400 respecto al contrato anterior: Así mismo, el contrato 699-20 DHRI S.A.S., fue suscrito 4 días antes de la terminación del contrato CTO 686-19 Douglas Trade S.A.S., evidenciándose de esta forma la continuidad de los servicios prestados.

De los dos (2) contratos mencionados, se seleccionó una muestra de 5 de 50 (10%) de órdenes de pago (1 del CTO-686 -19 Douglas Trade S.A.S. y 4 del CTO 699-20 DHRI S.A.S.) , con el fin de validar que los soportes de pago estuvieran completos y correspondieran al tipo de pago a realizar, que la información contenida en las órdenes de pago correspondiera con la información de los documentos soportes, que existiera un flujo de aprobaciones, que en los registros contables se realizarán las deducciones de impuestos, la afectación presupuestal y la imputación contable de acuerdo con la naturaleza de los pagos y que dichos documentos dieran cumplimiento al principio de transparencia en la publicación de los documentos del proceso (en la plataforma SECOP) de conformidad con lo señalado en la normatividad vigente. Con lo anterior, no se generaron hallazgos ni observaciones.

- **Contrato para actividades de ATL**

Se tomó el Contrato 605-19 - ARENA COMMUNICATIONS COLOMBIA S.A.S y se procedió a verificar desde la plataforma SECOP, los soportes de la etapa precontractual en relación a su coherencia y respectiva publicación, de lo cual no se evidenció incumplimiento. Posteriormente se realizó una verificación en la etapa contractual en la cual se verificaron catorce (14) publicaciones de pagos con los siguientes estados: Dos (2) “Rechazados”, diez (10) “Pagados” y dos (2) “Aceptados”. Sobre los particulares se verificó que la factura estuviese debidamente acorde al periodo evaluado, que tuviese informe de actividades, pago de seguridad social, certificado de cumplimiento por el supervisor e informe firmado y publicado por parte del supervisor, lo cual arrojó que el Informe # 2 del supervisor no fue publicado en SECOP II, correspondiente a la factura # 1002444.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Resultado de lo anterior se presentaron debilidades en los documentos analizados que generó el hallazgo No. 2 el cual fue socializado y reportado a los responsables.

Por otra parte, se realizó una verificación de las doce (12) facturas (Pagada y aceptadas) las cuales fueron comparadas contra el reporte de pagos del sistema JSP, en el cumplimiento específico de la obligación "9.4.6. Realizar el pago correspondiente, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de cada factura previo el lleno de los requisitos legales." Resultado de lo anterior se evidenció cumplimiento dado que ningún pago sobrepasó los treinta días y se mantuvo en un promedio de 13 días el pago.

En concordancia con lo anterior, para la revisión de obligaciones específicas se tomó una muestra de 3 de 10 facturas equivalente al 30% y sobre las mismas una muestra de las obligaciones específicas, para lo cual se solicitaron soportes de evidencia al auditado y así verificar los controles en cuanto a:

- La solicitud, costo estimado y aprobación para la realización de difusión de la pauta de las diferentes campañas de comunicación para la factura 1002763.
- Soportes con los cuales se evidencien los descuentos comerciales sobre las tarifas publicadas y las bonificaciones de espacios publicitarios gratuitos otorgados por los medios de comunicación a TRANSMILENIO S.A. para la factura 1002763.
- Soportes con los cuales se evidencie antes del envío a los medios, que los materiales suministrados por la Entidad correspondan a la campaña de divulgación para la cual se estructuró el plan de medios, para la factura 1004211.
- Soportes con los cuales se evidencie el seguimiento y medición de la estrategia de comunicación masiva y sus diversos planes asociados, para la factura 1004211.
- Soportes con los cuales se evidencie el monitoreo de la campaña de divulgación, para la factura 1004400
- Soportes con los cuales se evidencie que se garantizó que las campañas fueron publicadas en los horarios y medios acordados por TRANSMILENIO S.A., para la factura 1004400



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Resultado de lo anterior se evidenció cumplimiento a lo evaluado.

Finalmente se realizó una verificación del objeto social y las actividades prestadas del Contrato 605-19, mediante ingreso a la página del RUES en la sección de clasificación UNSCP y se evidenció coherencia de su objeto social y las actividades facturadas a TRANSMILENIO S.A.

- **Contrato Comercializadora COMSILA SAS**

Se tomó el Contrato 581-19 – con la firma COMERCIALIZADORA COMSILA S.A.S y se verifico desde la plataforma SECOP II, los soportes de la etapa precontractual en relación a su coherencia y respectiva publicación, de lo cual no se evidenció incumplimiento. Seguidamente se realizó una verificación en la etapa contractual en la cual se verificaron trece (13) publicaciones de pagos que tuvieran los respectivos soportes tales como: factura, informe de supervisor, pago de seguridad social debidamente certificada por el Revisor Fiscal, certificado de cumplimiento suscrito por el Supervisor e informe firmado y publicado por parte del supervisor, donde se logró identificar que el informe de supervisor correspondiente a las facturas Nos. 5009,5010,5011, 5102 y5103, de octubre noviembre y diciembre de 2019 y 377 de junio de 2020 no se encuentra publicado en la plataforma SECOP , situación que originó el hallazgo No. 2

Por otra parte, se realizó una verificación de la factura No. 286 de la cual se tomaron los dos ítems de mayor valor para verificar que los documentos hubiesen sido autorizados por el supervisor del contrato, estuviera cobrados acorde con la oferta económica presentada, situación que no presentó inconformidad alguna.

Finalmente se realizó una verificación del objeto social y las actividades prestadas del Contrato 581-19, mediante ingreso a la página del RUES en la sección de clasificación UNSCP y se evidenció coherencia de su objeto social y las actividades facturadas a TRANSMILENIO S.A.



B. Comunicación Organizacional

Se evaluó el procedimiento de la Comunicación Organizacional en la Entidad, a través de la verificación del procedimiento No. P-SC-002, versión 4 de enero de 2020, donde se identificó debilidad por el no cumplimiento de publicaciones con el visto bueno o solicitud realizada por el Administrador de Contenido definido en el procedimiento antes mencionado, situación que originó el hallazgo No. 3.

Igualmente se verificó la existencia del mapa de audiencias descrito en el numeral 7.1.3. del procedimiento Comunicación Organizacional con código P-SC-002, v4 de julio de 2018., se verificó la existencia del plan de trabajo para las vigencias 2019 y 2020 al igual que su grado de cumplimiento para el año 2019 y grado de avance en el 2020. De la misma manera se verificaron las necesidades de comunicación realizadas por parte de las diferentes dependencias para la vigencia 2020.

C. Plan de Acción e Indicadores:

Se solicitaron los reportes entregados por parte del área de Gestión Grupos de Interés a la Oficina Asesora de Planeación, mediante los cuales se presenta el avance en relación con el Plan de Acción Institucional y los indicadores de gestión establecidos en el cuadro de mando integral al corte del 30 de septiembre de 2020. Una vez analizada dicha información en términos de avance de la ejecución se identificó que de seis (6) indicadores registrados en el cuadro de mando integral dos (2) tienen periodicidad anual, por tanto, la Oficina de Control Interno generó la recomendación No.2 al respecto.

De otra parte, al analizar el plan de Acción del proceso se identificó que por la situación de pandemia originada por el Covid -19 el proceso estuvo atento a solicitar las respectivas modificaciones de las acciones registradas y que no eran posible cumplir razón por la cual se registra como fortaleza en el presente informe.

Cabe resaltar que la Oficina de Control Interno en informe No. OCI-2020-029, recomendó al proceso “*Evaluar y de ser el caso, efectuar los ajustes necesarios en el*



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano en sus seis componentes (PAAC-2020), en virtud de la emergencia sanitaria por el Coronavirus COVID-19.

Lo anterior teniendo en cuenta que los protocolos de bioseguridad para realizar un adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19, pueden tener impacto en el cumplimiento de las estrategias y en las actividades inicialmente planeadas con la comunidad de manera presencial.”

Los indicadores tanto del cuadro de mando integral como del Plan de acción analizados tanto en su reporte como en su cumplimiento de metas no presentaron debilidad alguna.

D. Seguridad de la Información:

Para constatar el cumplimiento del Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información, se tomó una muestra de 6 de 25 funcionarios de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones cuyo periodo de disfrute de vacaciones estuviera al 30 de septiembre de 2020, esto, con el fin de validar que no se hubieran presentado movimientos con los usuarios asignados en el Sistema JSP7 durante dicho periodo.

De otra parte, se verificaron los perfiles, roles, permisos asociados al usuario intranet@transmilenio.gov.co, así mismo, se realizó la verificación del uso por parte del funcionario responsable.

Con base en los resultados, se evidenciaron debilidades en el control de acceso de los usuarios mencionados, situación que fue documentada e informada a los responsables del proceso, en el Hallazgo No. 1.

E. Análisis y Asesoría de Riesgos Asociados al Proceso

En materia de gestión de riesgos se adelantaron las siguientes pruebas:



- **Cubrimiento de actividades clave de la caracterización:**

Se adelantó la verificación de los riesgos identificados versus las actividades clave del proceso Gestión Grupos de Interés de la caracterización, lo cual incluyó un comparativo histórico. Como resultado, se identificó que el objetivo del proceso definido en la caracterización está cubierto con la versión actual de octubre de 2020 del mapa de riesgos de Gestión, por otra parte, los riesgos de corrupción fueron actualizados mediante matriz de agosto de 2020 y verificados en el marco del seguimiento PAAC agosto de 2020.

- **Evaluación del diseño de controles:**

Se verificó el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual para la gestión del riesgo en TRANSMILENIO S.A, con código M-OP-002 versión 3 de julio de 2019 y en la normatividad vigente, del proceso Gestión Grupos de Interés abordando los siguientes aspectos: a) Resumen de mapa colorimétrico, b) Diseño de Controles, c) Planes de Tratamiento y d) Responsabilidades de los dueños de proceso en materia a los riesgos del proceso de su competencia. Como resultado del ejercicio anterior, se encontró debilidad en la aplicación de uno (1) de diez (10) controles de la matriz de riesgos de gestión, lo que evidencia una calificación en estado Moderado en el diseño de los controles

El detalle de la situación evidenciada se describe en el hallazgo No. 3 y en el mismo se incluyen las recomendaciones al respecto.

Verificación de la aplicación de los controles:

La Oficina de Control Interno solicitó a los responsables de las actividades del Proceso, los soportes que permitieran verificar la ejecución del 100% de los controles asociados a los riesgos de gestión y de corrupción, evidenciando cumplimiento a la aplicación de los controles establecidos en las matrices de riesgos. No obstante, se registran en el presente informe, oportunidad de mejora correspondiente a corregir en la matriz de



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



riesgos de gestión de fecha septiembre de 2020, la columna de responsable, dado que no guardan relación entre lo descrito en el control y la correspondiente columna.

- **Asesoría en Materia de Riesgos**

La Oficina de Control Interno en el marco del seguimiento al Plan Anticorrupción de TRANSMILENIO S.A, y desde sus roles de *“Evaluación de la gestión del riesgo, seguimiento, enfoque hacia la prevención y liderazgo estratégico contempladas en el artículo 2.2.21.5.3 Roles de las Oficinas de Control Interno del Decreto 648 de 2017”*, asesoró a los gestores de riesgo del proceso auditado, sobre los diferentes aspectos evidenciados, los cuales fueron aceptados por el auditado suscribiendo acta de la actividad, celebrada el día 20 de noviembre de 2020.

F. Seguimiento a las observaciones y recomendaciones de la auditoría anterior registrada mediante Informe OCI-2019-076

Se procedió a realizar seguimiento a las acciones correspondientes a las seis (6) observaciones y hallazgos registradas en el Informe OCI-2019-076, con el fin de determinar que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones hubiera aplicado correctivos que evitaran su materialización.

Como resultado de dicho seguimiento, se logró evidenciar que, el Proceso realizó el plan de mejoramiento y las acciones fueron cerradas en el seguimiento realizado por la OCI con corte a 30 de junio de 2020. Estas acciones estaban relacionadas con:

- Considerar una evaluación costo beneficio de los resultados obtenidos de la ejecución de los contratos celebrados para la: Atención en vía (ATV), pautas de medios (ATL) y operaciones logísticas (BTL) de las vigencias 2017, 2018 y 2019.
- Actualizar la Misión y Visión de TRANSMILENIO S.A, contenidas en el Plan de Comunicaciones código T-SC-003 V1 de fecha de agosto de 2017.
- Evaluar la inclusión de la actividad *“Gestión Social”* en la caracterización del proceso Gestión Grupos de Interés versión 0 de fecha julio de 2018.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



- Fortalecer la ejecución de los controles correspondientes a verificar la calidad de los productos recibidos por los contratos suscritos.
- Exigir a los supervisores de los contratos la verificación oportuna del pago de la Seguridad Social de los contratos de Prestación de Servicios, adscritos a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, con el propósito que dentro del tiempo que el personal que presta sus servicios a TRANSMILENIO S.A, se encuentre cubierto tanto en EPS y ARL en los casos que corresponda a riesgos de nivel inferior al IV, dado que para el caso del riesgo IV la entidad lo ha cubierto de acuerdo con la Ley.
- Definir y documentar la periodicidad de descarga (Backup) en el “file server” correspondiente a la evidencia fotográfica tomada en vía a través del medio de comunicación (WhatsApp) actualmente acordado en el protocolo “Chats” derivado del proceso TMSA-CD-201-2019 – contrato 630 de 2019, con el contratista Servicios y Soluciones Seguras S.A.S

G. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Fueron analizados los lineamientos definidos en materia de responsabilidad Social Empresarial mediante el Manual M-SC-008-0 de diciembre de 2019 y sus anexos. De igual forma, se tomaron como punto de referencia de validación los criterios definidos en dicho manual como lo son la NTC ISO 26000:2010 y el Acuerdo 492 de 2012, evaluando que dicho manual describiera la forma como la Alta Dirección demostrará su liderazgo, compromiso y disposición de recursos para implementar el componente de Responsabilidad Social Empresarial, se verificaron los lineamientos definidos en el Manual sobre la forma como será articulado dicho componente con el MIPG, se validó que el Manual contara con la descripción sobre los roles de las diferentes líneas de defensa y su impacto en el componente de Responsabilidad Social Corporativa, de igual manera se verificó la descripción del rol de la Oficina Asesora de Planeación como representante de la Alta Dirección en el componente, se validó que en



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



el plan de trabajo definido en el numeral 8 del Manual, presentara actividades de seguimiento y monitoreo y que se contara con los criterios definidos en la Entidad en cuanto al cumplimiento del habeas data.

Como resultado de la evaluación realizada se evidenció debilidad en el 100% de los criterios evaluados, sobre la definición de dichos lineamientos, situación que fue documentada e informada a los responsables en el Hallazgo No. 4.

FORTALEZAS

- El apoyo y disposición brindados por los líderes y profesionales de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para atender las actividades del ejercicio auditor.
- La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones ha atendido las diferentes recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno buscando la mejora continua a través del análisis de los contratos de Atención en vía, ATL y BTL, verificación y actualización de la caracterización, Matriz de riesgos de gestión, entre otros.
- El Proceso Gestión Grupos de Interés solicitó en forma oportuna la modificación a los indicadores registrados en el plan de acción, según correo de fecha 30 de junio de 2020 enviado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a la Oficina Asesora de Planeación con el asunto "*Cambio plan de acción - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones*".
- El proceso Gestión Grupos de Interés realizó el cierre a todas las acciones propuestas en el plan de mejoramiento para las observaciones abiertas en la auditoria del año 2019, registrada mediante el informe OCI-2019-076



HALLAZGOS

Como resultado de la ejecución del Plan de Pruebas del Proceso de Gestión de Grupos de Interés, se encontraron algunas desviaciones de aspectos relevantes de las actividades del proceso, lo anterior, analizado desde un enfoque de riesgos, los cuales se consolidaron en los siguientes hallazgos:

Hallazgo N° 1 – Acceso no autorizado al sistema de información correo electrónico de uso corporativo de TRANSMILENIO S.A y debilidad frente a los derechos y/o permisos de acceso en el sistema ERP - JSP7

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

En la verificación de los log de auditoría del Sistema "JSP7" de los usuarios que hacen parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y que fueron solicitados por la Oficina de Control Interno a la Dirección de TIC, con el fin de identificar que no presentaran movimientos en el Sistema JSP7 durante periodos de vacaciones, se tomó como referencia a los funcionarios asociados a las áreas de: Servicio al Usuario y Contacto SIRCI, Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano, Gestión Social, Comunicación Interna y Externa y Diseño Gráfico que tuvieran como fecha máxima de disfrute de vacaciones, el 30 de septiembre de 2020 (y en los casos en que se presentaron suspensiones en las vacaciones, se procedió a extender el periodo de verificación), encontrando debilidades en la aplicación del control, gestión y administración de los usuarios del sistema JSP7, tal como se describe a continuación:

1. Se seleccionaron 6 de 25 de los funcionarios asociados al Proceso Gestión Grupos de Interés equivalente al 24%, a los cuales se les verificaron los actos administrativos que avalaran las vacaciones concedidas, con el fin de identificar las fechas de disfrute y si tenían alguna novedad como aplazamiento o suspensión de las vacaciones. De lo anterior se evidenció que:



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



• El usuario CRISTINA SANDOVAL presentó movimientos durante las fechas de disfrute de vacaciones en el Sistema JSP7 (del 10 de octubre al 5 de noviembre de 2020), mediante opciones que pueden realizar consultas y/o modificaciones en el sistema JSP7, con un total de 115 registros o movimientos, así mismo, realizó consultas y movimientos en el correo electrónico con un total de 83 ocasiones.

Las anteriores situaciones, contravienen con lo descrito en el Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información, con código M-DT-001, versión 3 de abril de 2019, así:

- Literal h) del numeral 8.4.4 Control de acceso a sistemas y aplicaciones, el cual indica: “ (...) *en lo que respecta a la autorización y continuidad en el uso de los usuarios de los aplicativos de la entidad, será deber de cada una de las dependencias de la entidad, informar a los Administradores de las aplicaciones la novedad o novedades que surjan en funcionario público, oficiales, proveedores, contratistas y terceras partes, con el objeto de que dichos usuarios sean deshabilitados o suspendidos oportunamente, según fuere el caso*”. (...)

De igual forma queda descubierto el riesgo de posibles investigaciones y/o demandas, debido a la interrupción de las vacaciones sin autorización mediante acto administrativo y/o por escrito por parte de la Entidad.

De otra parte, y en entrevista realizada el 12 de noviembre de 2020 con la Profesional Universitario Grado 4 de Comunicación Organizacional, se identificó que el usuario intranet@transmilenio.gov.co, es compartido entre la Profesional y la contratista María Juliana Fernández, contraviniendo con lo establecido en el literal a) del numeral 8.4.2 Identificación y autenticación del Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información con código M-DT-001, versión 3 de abril de 2019 y el numeral 6, viñeta 7, del Manual de Administración de Usuarios con código M-DT-002, versión 4 de septiembre de 2020, los cuales establecen:

Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información: *"Todos los funcionarios públicos, oficiales, proveedores, contratistas y terceras partes, que, con*



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



oportunidad a sus tareas u obligaciones con la entidad, tengan acceso a los sistemas de información, deben utilizar un nombre de usuario de dominio TRANSMILENIO S.A, asignándole para ello una contraseña que cumpla con las políticas de seguridad adoptadas por la entidad, **la cual deberá ser personal e intransferible**". (Subrayado fuera de texto)

Manual de Administración de Usuarios: "Las contraseñas son de uso personal y por ningún motivo se deberán prestar a otros usuarios".

Posible Causa Identificada por la Oficina de Control Interno:

1. Debilidad en la aplicación de Políticas de Seguridad de la Información.
2. Debilidad en la notificación del reporte de vacaciones a la Dirección de TIC por parte del Proceso Gestión Grupos de Interés en los sistemas de información de TRANSMILENIO S.A.
3. Desconocimiento de lo definido en el Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información, con código M-DT-001, versión 3 de abril de 2019 y el Manual de Administración de Usuarios con código M-DT-002, versión 4 de septiembre de 2020, en materia de seguridad e integridad de la información sobre permisos, accesos no autorizados, claves compartidas entre otros.

Descripción del Riesgo:

1. Pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
2. Riesgos por demandas laborales.
3. Incumplimiento de los lineamientos establecidos en los documentos que se encuentran vigentes en el micrositio del MIPG.
4. Publicación de información sensible frente al cliente interno

Descripción del Impacto:

1. Dilución de responsabilidades.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



2. Inicio de proceso por posibles demandas laborales por parte de los funcionarios por ejecutar actividades disfrutando del periodo de vacaciones.
3. En relación con las claves compartidas, se pueden presentar quejas y/o reclamaciones por partes de los funcionarios y/o colaboradores al interior de la entidad, al publicar información sin el cumplimiento de los lineamientos definidos por la SAUC.
4. Afectación de las operaciones, transacciones y demás actividades asociadas a los sistemas de información, por no realizar una efectiva administración de cuentas que garantice que se gestionan las desactivaciones, suspensiones, modificaciones y cierre de cuentas de usuario por motivo de retiro y/o desvinculación temporal en TRANSMILENIO S.A., o cualquier otra situación administrativa que se pueda presentar (Vacaciones, licencias no remuneradas, entre otros).

Recomendaciones:

1. Adoptar y aplicar las medidas definidas por la Entidad en el literal a) del numeral 8.4.2 y literal h) del numeral 8.4.4 del Manual Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información con código M-DT-001, versión 3 de abril de 2019, al igual que el numeral 6, viñeta 7, del Manual de Administración de Usuarios con código M-DT-002, versión 4 de septiembre de 2020.
2. Evaluar junto con la Dirección de TIC, el control del acceso a Sistemas y aplicativos por parte de los funcionarios y contratistas acorde con su situación administrativa (Vacaciones, licencias no remuneradas, entre otros), con el fin de garantizar el cumplimiento de las Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información de la Entidad.
3. Fortalecer al interior de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones la aplicación de los lineamientos del Manual de Políticas de seguridad y privacidad de la



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Información con código M-DT-001 versión 3 de 2019 y el Manual de Administración de Usuarios con código M-DT-002, versión 4 de septiembre de 2020, en concordancia con las sensibilizaciones en materia de las políticas de seguridad de la información que adelanta la Dirección de TIC.

Hallazgo N° 2 – Debilidad en la publicación de los informes de supervisión de los procesos contractuales en el portal SECOP II.

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

Se evidenció debilidad en la aplicación del manual de supervisión e interventoría, toda vez que para 2 de 4 contratos verificados equivalentes al 50% de la muestra se encuentran suscritos con persona jurídica, fue publicada en los portales SECOP I y II documentación incompleta, tal y como se muestra a continuación:

Proceso	TMSA-LP-03-2019	TMSA-SAS-03-2019 COMSILA
Contrato	Cto 605-19	CTO581-19
Debilidad	De 12 informes revisados, el Informe # 2 del supervisor no fue publicado en SECOP II, correspondiente a la factura # 1002444	De 13 informes revisados 7, equivalente al (54%) carecen del informe de supervisión.

Fuente: Preparado por la Oficina de Control Interno.

Por lo anterior se evidencia para los 8 casos, el incumplimiento del artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015 que define lo siguiente: "La Entidad Estatal está obligada a publicar en el Secop los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición"..., toda vez que no se encuentra publicada la totalidad de información al corte de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno y que se genera en desarrollo del proceso contractual. De igual manera, se evidenció cumplimiento parcial al Literal j) del numeral



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



9.1. Actividades Generales del Manual de Supervisión e Interventoría con Código M-DA-015, Versión 3 de fecha Septiembre de 2019, que establece lo siguiente:

"...Independiente a los periodos de pago proyectados en el contrato, el supervisor previo a realizar el proceso de cancelación correspondiente ante la Subgerencia o Dirección competente, deberá, en caso de que exista expediente físico del contrato, remitir al archivo del expediente contractual los documentos que lo generan para el lapso correspondiente (informes de ejecución y cumplimiento, copia de cuenta la cuenta de cobro, el informe de actividades y demás soportes para pago), en caso de que exista expediente electrónico cargar en la plataforma SECOP II dichos documentos..."y el literal i) del numeral 9.2 Seguimiento Administrativo "...Cuando exista expediente físico contractual, enviar el original de toda la documentación del contrato a la dependencia responsable de su guarda y custodia para que reposen en la carpeta del contrato, evitando la duplicidad documental en cumplimiento de lo señalado por el Acuerdo 39 de 2002 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación. Cuando exista expediente electrónico el supervisor debe escanear y cargar toda la documentación en la plataforma SECOP II, se procurará por la inexistencia de documentación física, pero en caso de su existencia, esta deberá remitirse a la dependencia responsable de su guarda y custodia para que repose en la carpeta respectiva. En todo caso se recuerda a los supervisores que, en virtud de la Ley de Transparencia, los documentos de ejecución deben ser publicados dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición, razón por la cual es responsabilidad del supervisor o interventor el cumplimiento de dicho término..." (Negrilla Subrayada fuera de texto).

Así mismo la anterior situación guarda concordancia con las instrucciones de la Circular Interna de TRANSMILENIO S.A No. 024 del 14 de julio de 2020 "Actualización SECOP JSP7" para los "Supervisores y responsables de ejecución en TRANSMILENIO S.A" en cuanto a "la necesidad de actualizar el estado de los negocios publicados en la plataforma SECOP y los registros correspondientes a JSP7, se solicita a los supervisores y responsables de seguimiento de todos los contratos, convenios,



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



acuerdos o pactos que reposen en estos aplicativos, realizar la respectiva actualización de los mismos de acuerdo a su estado actual. Para terminar el negocio en la plataforma SECOP II se debe tener toda la documentación relacionada con las obligaciones post contractuales y la liquidación en los casos que aplique.", al igual que con la "Circular Conjunta 022 de 2017 Suscrita por la Secretaría Jurídica Distrital y Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, relacionado con el portal de contratación a la vista" en cuanto a "las entidades y organismos distritales tienen la obligación de publicar en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP, todos los documentos del proceso y los actos administrativos del proceso de contratación. Esta obligación no se puede suplir bajo ningún aspecto con la publicación que se hace en el portal de contratación la vista."

Posibles Causas Identificadas por la Oficina de Control Interno:

1. Falta de seguimiento en la publicación de documentos que se generen en desarrollo del proceso contractual.
2. Incorrecta aplicación de controles definidos por la legislación aplicable y de los requisitos contractuales a los procesos objeto de la muestra, en lo correspondiente al Manual de Supervisión e Interventoría con Código M-DA-015, Versión 3 de fecha septiembre de 2019 y Circular Interna de TRANSMILENIO S.A No. 024 del 14 de julio de 2020 "Actualización SECOP JSP7", por parte de los supervisores de los contratos del proceso Gestión Grupos de Interés

Descripción del Riesgo:

1. Incumplimiento al principio de transparencia, al no publicar la totalidad de información relacionada con los procesos contractuales.
2. Incumplimiento a las directrices normativas tanto internas como externas.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Descripción del Impacto:

1. Sanciones, investigaciones y hallazgos de los entes de control por el incumplimiento normativo.

Recomendaciones:

1. Dar efectivo cumplimiento al Decreto 1082 de 2015, a la Ley de Transparencia y al Manual de Supervisión e interventoría, en lo referente a publicación de documentos de los procesos contractuales en los portales SECOP I y II.
2. Gestionar con los funcionarios que fungen como supervisores de contratos de la dependencia, la correcta aplicación de los controles definidos para la publicación de los documentos en el SECOP
3. Dar cumplimiento a la Circular 024 de 2014, por medio de la cual se establecen los lineamientos e instrucciones para la completitud de los documentos del contrato y el cumplimiento de la Obligación de "Cierre del expediente contractual es del supervisor del contrato o del responsable de verificación de la ejecución del mismo, por lo que la omisión de esta obligación podrá generar investigaciones de naturaleza disciplinaria."

Hallazgo N° 3 – Debilidad en el cumplimiento al procedimiento P-SC-02

Comunicación Organizacional TRANSMILENIO S.A.

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

Se evidenció incumplimiento al procedimiento P-SC-002 "Comunicación Organizacional TRANSMILENIO S.A." numeral 6.3.5 "Intranet Criterios Generales de Publicación: "(...) en los siguientes literales:

- a. Todos los microsítios de la Intranet deben tener un responsable de contenido, quien deberá avalar la información a publicar con el Directivo de su dependencia.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



b. Cualquier Funcionario - funcionaria y/o contratista puede solicitar una publicación, a través del responsable de contenidos de cada dependencia.

Las solicitudes de clasificados se pueden gestionar directamente con el administrador de la Intranet.”

Toda vez que mediante consulta realizada en la intranet, en el micrositio "para mi trabajo", se evidenció un formato denominado “Solicitud de piezas y publicaciones para comunicación Interna”, al cual pueden acceder todos los funcionarios y/o contratistas que tengan un correo electrónico y efectivamente este formato llega directo al correo intranet donde se procede a publicar una vez se revisa el contenido del mismo, sin contar con el aval del responsable del contenido, lo que indica falta de efectividad en el control. Evidencia de lo enunciado, se tiene la solicitud de publicación del contenido "Video compartido GAME LEARN", de fecha 7 de abril de 2020 solicitado por Geraldine Stefanny Sánchez Ruiz, y la publicación “*Hoy conoce 2 de nuestro valores, Justicia y Diligencia, ingresa, descúbrelo y ponlos en práctica*” de fecha 09 de junio de 2020, solicitado por el contratista Leonardo Velandia, sin presentar aval de los responsables de contenido de la Dirección Corporativa que son: Paolo Ramírez Borbón, Alberto Muñoz Caamaño, Carolina Ávila y Liliana Quiroga, funcionarios de dicha dependencia.

Posibles Causas Identificadas por la Oficina de Control Interno:

1. Incumplimiento del control definitivo en el Procedimiento De Comunicación Organizacional Transmilenio S.A., P-SC-002, Versión 4 de julio de 2018.
2. El Control se ejecutó sin contar con el aval del responsable del contenido, lo que indica debilidad en la aplicación del control y en el monitoreo por parte de los responsables de la ejecución del procedimiento.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Descripción del Riesgo:

1. Incumplimiento de los lineamientos establecidos en los documentos que se encuentran vigentes en el micrositio del MIPG.
2. Publicación de información errada o que no corresponda a lo autorizado

Descripción del Impacto:

1. Quejas y/o reclamaciones por parte de los líderes de proceso de la Entidad al publicar información sin los criterios establecidos por el cuerpo Directivo.
2. Comunicación de información sin el lleno de requisitos definidos por la Entidad.

Recomendaciones:

1. Dar efectivo cumplimiento a los controles definidos para la publicación de información, mediante el procedimiento P-SC-002 de Comunicación Organizacional Versión 4 de julio de 2018.
2. Alinear los controles definidos de modo que se cumpla lo diseñado versus la realidad del proceso y permita el monitoreo y trazabilidad de las piezas publicadas

Hallazgo N° 4 – Debilidades en la definición de lineamientos en materia de responsabilidad social, establecidos en el Manual de Responsabilidad social de TRANSMILENIO S.A. con código M-SC-008-0, publicado en la intranet de la Entidad

Descripción del Hallazgo o Situación Encontrada:

De acuerdo con la evaluación realizada a los lineamientos definidos al Manual de Responsabilidad social de TRANSMILENIO S.A. con código M-SC-008-0, publicado en la intranet de la Entidad al Corte de la prueba, se evidenciaron las siguientes debilidades:



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



1. En el numeral 7.3 "Aplicación del Manual de Responsabilidad Social En TRANSMILENIO S.A., en la descripción del lineamiento, se realiza una definición del MIPG, pero no se describe la forma como el componente de Responsabilidad Social Empresarial será articulado con el MIPG.
 2. Si bien en el numeral 3 (responsables) se indica que: "El desarrollo y ejecución de las buenas prácticas en materia de sostenibilidad que surjan de la implementación de este manual, estará liderado y orientado desde la alta dirección de TRANSMILENIO S.A., integrando a todos los funcionarios, contratistas, colaboradores y empresas operadoras del sistema, de acuerdo a su nivel de relacionamiento con la empresa" y así mismo en el numeral 7.3 "Aplicación del Manual de Responsabilidad Social En TRANSMILENIO S.A, se despliegan actividades junto con sus responsables en materia de responsabilidad social, no se evidencia claridad sobre le actuar de la Alta Dirección frente al compromiso, liderazgo y disponibilidad de recursos en materia de responsabilidad social, lo cual contraviene los criterios definidos en el mismo manual como son: NTC ISO 2600 de 2010 y Acuerdo 492 de 2012 por el cual se promueve la responsabilidad social en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
 3. De acuerdo con los lineamientos internos de TRANSMILENIO S.A., la representante de la Alta Dirección en sistemas de gestión y en MIPG es la jefa de la Oficina Asesora de Planeación quien debe liderar los sistemas de Gestión. Teniendo en cuenta que uno de los criterios para la implementación de la responsabilidad social empresarial en TMSA es la norma ISO 26000, que indica que la responsabilidad social se debe implementar como un sistema de gestión, el Manual no describe las responsabilidades de la OAP frente a responsabilidad social empresarial.
- De igual forma, tampoco se describen en el Manual los roles de la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, ni los roles de la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



No se cuenta con evidencias sobre sensibilización en la materia, al cuerpo directivo (mediante comités directivos) sobre los lineamientos del Manual, a fin de promover en la Dirección el liderazgo al respecto. Lo anterior teniendo en cuenta que el manual fue expedido en diciembre de 2019.

4. Falta registrar en el plan de trabajo en el numeral el 8. "Ejecución del Manual de Responsabilidad Social", las actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación al plan de trabajo.

5. Si bien en el numeral 7.3. Aplicación del Manual de Responsabilidad Social en TRANSMILENIO S.A., se indica que la normativa base para dar cumplimiento a Habeas Data es la Ley 1581 de 2012, No se hace referencia a los Manuales y demás documentos ya oficializados en la entidad al respecto, tales como: M-SC-006 Política de Tratamiento Protección de Datos Personales V.2 y R-SC-020 Autorización para el Tratamiento de Datos Personales V.2 febrero 2020.

6. Las anteriores debilidades inciden en la alineación correspondiente del Manual MSC-008 - Responsabilidad Social con la interacción del modelo integrado del MIPG (Dimensión Direccionamiento Estratégico)

Posibles Causas Identificadas por la Oficina de Control Interno:

1. Debilidad en la descripción de metodología por medio de la cual se implementará el componente de Responsabilidad Social en TMSA
2. Desconocimiento en la aplicación de criterios definidos.
3. Falta de comunicación con la Oficina Asesora de Planeación, para la definición de lineamientos en materia de articulación con el MIPG y con los demás planes y proyectos existentes en la Entidad.

Descripción del Riesgo:

1. Componente de Responsabilidad social sin impacto y con fallas en su estructuración.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



2. Responsabilidad social desarticulada con el MIPG y con los demás planes y programas existentes en la Entidad.

Descripción del Impacto:

1. Componente sin implementar y/o no liderado por la Alta Dirección.

Recomendaciones:

1. Adelantar acercamientos con la Oficina Asesora de Planeación, a fin de acordar el rol de la misma, frente a la articulación del componente con el MIPG y con los demás planes y proyectos existentes.
2. Promover actividades de sensibilización a la Alta Dirección y al cuerpo directivo sobre la importancia y beneficios de diseñar e implementar el componente de responsabilidad Social Empresarial en la Entidad.
3. Revisar y ajustar el Manual de Responsabilidad Social a fin de garantizar y evidenciar los roles y responsabilidades de las líneas de defensa de la Entidad.

RESUMEN DE HALLAZGOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Título del Hallazgo u Observación	Repetitivo
Hallazgo N° 1 – Acceso no autorizado al sistema de información correo electrónico de uso corporativo de TRANSMILENIO S.A y debilidad frente a los derechos y/o permisos de acceso en el sistema ERP - JSP7	NO
Hallazgo N° 2 – Debilidad en la publicación de los informes de supervisión de los procesos contractuales en el portal SECOP II.	SI
Hallazgo N° 3 – Debilidad en el cumplimiento al procedimiento P-	NO



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Título del Hallazgo u Observación	Repetitivo
SC-02 Comunicación Organizacional TRANSMILENIO S.A.	
Hallazgo N° 4 – Debilidades en la definición de lineamientos en materia de responsabilidad social, establecidos en el Manual de Responsabilidad social de TRANSMILENIO S.A. con código M-SC-008-0, publicado en la intranet de la Entidad; Error! No se encuentra el origen de la referencia.	NO

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno

RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Recomendación No. 1

Monitorear que en la liquidación del Cto 686-19 suscrito con Douglas Trade S.A.S., se tengan en cuenta la verificación y gestión de la liberación de saldos restantes del contrato, se presente el informe final de interventoría o supervisión, al igual que se suscriba conjuntamente con las partes del contrato, el acta de liquidación respectiva, dentro del término fijado en el mismo o, en su defecto, a más tardar antes del vencimiento de los cuatro (4) meses siguientes a su finalización, de acuerdo con lo establecido en los literales n) del numeral 9.2 (Seguimiento Administrativo), el literal i) del numeral 9.4 (Seguimiento Financiero y Contable) y el literal n) del numeral 9.5 (Funciones Dimensión Jurídicas) del Manual de Supervisión e Interventoría con código M-DA-015, versión 3 de septiembre de 2019.

- El contrato No. 686 de 2019 ya fue finalizado el 22 de septiembre de 2020 pero aún no se ha suscrito el acta de liquidación. (La cual se encuentra dentro de los términos



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



al momento del presente informe) y presenta un menor valor ejecutado, como se evidencia de la consulta al Secop así:

Valor inicial del contrato más adiciones	Valor ejecutado según Secop II y caratula del contrato.	Diferencia
7.234.000.000	7.192.455.318	41.544.682

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno a partir de la información consultada en Seccop II y sistema JSP7 en noviembre de 2020.

Recomendación No.2

Evaluar la posibilidad de asignar una periodicidad menor a los dos (2) indicadores (“Personas satisfechas con la Comunicación Organizacional” y “Oportunidad en la respuesta de PQR”) que tienen la periodicidad anual en el cuadro de mando integral, con el fin de que se tenga tiempo para aplicar correctivos, en caso de evidenciar debilidad en el cumplimiento de la meta.

- De los seis (6) indicadores registrados en el cuadro de mando integral dos (2) tienen periodicidad anual sin opción de medir su avance e implementar acciones de mejora en el evento de presentar retrasos en su ejecución.

CONCLUSIONES

El proceso ha atendido las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno en auditorías anteriores, evidenciándose mejoras en las matrices de riesgo, en la gestión administrativa de los contratos de ATL y BTL.

Teniendo en cuenta los hallazgos y oportunidades de mejora evidenciadas, resulta necesario tomar acciones correctivas tendientes a eliminar la causa de los mismos.

El presente informe fue socializado a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones el día 7 de diciembre de 2020.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



SOLICITUD PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-CI-010-3 de septiembre de 2019 Formulación y Seguimiento a planes de Mejoramiento Interno, Numeral 3 (responsables), las áreas responsables deberán suscribir dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción del informe, el respectivo plan de mejoramiento con acciones preventivas y correctivas que eliminen las causas de los hallazgos.

Para lo anterior, si la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones lo considera, la Oficina de Control Interno dentro de su rol de asesoría y acompañamiento, puede asesorar en la formulación metodológica del Plan de Mejoramiento.

Los hallazgos y observaciones relacionados en el presente informe corresponden a la evaluación de una muestra realizada conforme a la planeación del trabajo de auditoría dentro del alcance establecido, por lo tanto, es responsabilidad del área auditada, efectuar una revisión de carácter general sobre los aspectos evaluados.

Cualquier información adicional, con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 10 de diciembre de 2020.

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Grado 04,
Lina María Amaya Sánchez, Contratista Oficina de Control Interno
Germán Ortiz Martín, Contratista Oficina de Control Interno

Revisó: Luz Marina Díaz Ramírez, Contratista de la Oficina de Control Interno