



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2020-001

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011.

EQUIPO AUDITOR: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario Oficina de Control Interno y Luz Marina Diaz Ramirez, Profesional Contratista de Apoyo a la Coordinación.

OBJETIVOS:

Realizar el seguimiento a la terminación de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S. A. correspondiente a la vigencia 2019, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2019.

ALCANCE:

El alcance previsto para este trabajo contempló el seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas en los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC correspondiente a la vigencia 2019, la implementación de recomendaciones dadas en seguimientos anteriores y el cumplimiento de las acciones con vencimiento entre septiembre y diciembre de 2019.

CRITERIOS

La Oficina de Control Interno en la evaluación realizada al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de diciembre de 2019 contempló la normatividad relacionada a continuación:

- Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Artículo 5 del Decreto 2641 de 2012.
- Artículo 2.1.4.6. del Decreto 1081 de 2015.
- Artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Circular 002 del 17 de enero de 2018 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 y Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de 2015, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Para realizar el presente informe, el auditor se basó en el análisis de la información y documentación existente y la puesta a disposición de la Oficina de Control Interno por parte de la segunda línea de defensa.

Adicionalmente, se realizó un análisis individual de las actividades programadas, con el fin de verificar su avance y cumplimiento. El detalle se puede verificar en la “Matriz Seguimiento PAAC.31122019” publicado en la página web de la Entidad.

La Oficina de Control Interno con base en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, versión 2 y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de 2015”, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de diciembre de 2019, para ello en el transcurso de la pasada vigencia verificó:

1. Publicación del PAAC: Este fue publicado en su proyecto y luego en su versión inicial en enero de 2019 en la página web de TRANSMILENIO S.A, así como sus posteriores versiones.
2. Se verificó que el PAAC contemplara los componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción, Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información, e Iniciativas Adicionales



3. Posteriormente la Oficina de Control Interno realizó los respectivos seguimientos con corte a 30 de abril, 31 de agosto y el presente informe con corte a 31 de diciembre de 2019.
4. La Oficina de Control Interno solicitó a la Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina Asesora de Planeación y Servicio al Ciudadano, información sobre las denuncias o hechos de corrupción que se hubiesen presentado en la vigencia de 2019, estableciendo que no se han recibido respuestas al respecto.

A. Análisis de los Componentes

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contempló las actividades programadas, distribuidas en los diferentes componentes, los cuales fueron calificados en su cumplimiento, según lo estipulado en la cartilla Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 y Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de 2015, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, según se detalla:

De 0 a 59%, corresponde a la zona baja (color rojo).

De 60 a 79%, zona media (color amarillo).

De 80 a 100%, zona alta (color verde).

Con relación a la determinación del nivel de cumplimiento es importante precisar que la metodología considera para el cálculo las actividades programadas para la vigencia 2019 y que los compromisos de la Entidad, con fecha de vencimiento entre el 1 de enero y el 31 de diciembre se cumplieron.

Conforme a lo anterior, los resultados del avance en los diferentes componentes se detallan a continuación:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2019	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Política de Administración de Riesgos	3	3	100%	Zona Alta Color Verde



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1	1	100%	Zona Alta Color Verde
3. Consulta y divulgación	1	1	100%	Zona Alta Color Verde
4. Monitoreo o revisión	1	1	100%	Zona Alta Color Verde
5. Seguimiento a Riesgos Corrupción	2	2	100%	Zona Alta Color Verde
TOTAL, ACTIVIDADES	8	8	100%	Zona Alta Color Verde

Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 31122019

La Actividad de Gestión del riesgo de corrupción fue culminada en el 100% durante la vigencia 2019.

2. Riesgos de Corrupción

La matriz de los Riesgos de Corrupción de 2019 se encuentra publicada en la página <http://www.transmilenio.gov.co>, en sus versiones actualizadas y conserva el histórico desde el año 2016.

a) Monitoreo y Revisión de los riesgos de Corrupción:

Teniendo en cuenta lo establecido en la Guía para la Gestión del Riesgos de Corrupción de 2015, en su numeral 3.4 “*Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo. (...)*”, se encuentra publicada la versión de diciembre de 2019.

b) Seguimiento de los riesgos de Corrupción:

La matriz de riesgos de corrupción de la Entidad presenta 42 riesgos, los cuales presentan una zona de riesgo residual en bajo o moderado y como tal no requieren plan de acción, la oficina de Control realizó evaluación de los riesgos de corrupción en las auditorías efectuadas a los procesos Gestión Grupos de Interés, Gestión de Tics, Gestión del Talento Humano, Planeación del SITP, Supervisión y Control de la Operación del SITP entre otros.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



De otra parte, se identificó en el mapa de riesgos que de acuerdo con las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno en seguimientos anteriores se mejoraron algunos controles en temas de redacción del control, asociación de un indicador al mismo para facilitar su medición, pero otros no tuvieron modificación acorde con la recomendación.

En tres (3) riesgos se identificó que como está diseñado el indicador no está haciendo la medición correcta.

Teniendo en cuenta que la matriz de riesgos de corrupción no registra uniformidad de parámetros para medir su porcentaje de avance, es decir con indicadores de medición para cada control con el mismo estándar de resultado, no fue posible registrar calificación en dicha matriz. (ver matriz de riesgos de corrupción actualizada a diciembre de 2019 en el siguiente link <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151113/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-de-transmilenio-de-2019/>)

Recomendaciones:

- Suministrar los soportes insumo del monitoreo con el fin de que la tercera línea de defensa pueda medir la efectividad de los controles registrados en la matriz del mapa de riesgos de corrupción.
- Redactar los controles teniendo en cuenta los 6 componentes: Responsable, periodicidad, propósito del control, como realizar la actividad, indicar qué pasa con las observaciones o desviaciones y la evidencia del control, según lo estipula la Guía de la Función Pública, para la Administración del Resigo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, Riesgo de Gestión y de Corrupción, versión 4, octubre de 2018.
- Revisar la formulación del indicador asociado al control de tal forma que los resultados sean entendibles en relación a la fórmula, respecto a los procesos: Adquisición de Bienes y Servicios, Desarrollo Estratégico y el correspondiente a Todos los Procesos.
- Ajustar o modificar los controles de seguridad de la información, en especial lo relacionado con mecanismos de bloqueo externos y perfiles de usuarios, así como



la aplicación de las medidas de seguridad de la información de parte de todas las dependencias, toda vez que se presentaron hallazgos en las auditorías realizadas.

- Ajustar la periodicidad para las que presentan una fórmula de indicador y evaluar el cambio para las que fueron definidas como anual.

3. Rendición de Cuentas

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2019	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1). Información de calidad y en el lenguaje comprensible	6	6	100%	Zona Alta Color Verde
2). Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	4	4	98.5%	Zona Alta Color Verde
3). Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3	3	100%	Zona Alta Color Verde
4). Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	1	1	100%	Zona Alta Color Verde
TOTAL, ACTIVIDADES	14	14	99.6%	Zona Alta Color Verde

Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 31122019

La Rendición de cuentas no llegó al 100% en virtud del subcomponente No.2 “*Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones*” el cual en su actividad “*Realizar eventos de participación para el fortalecimiento de comportamientos ciudadanos y el respeto por lo público con los líderes comunales en al menos 85% de las localidades del Distrito*”. (Subrayado fuera de texto), en el indicador solo aportaron evidencias de 17 eventos, pero únicamente en 16 localidades.

4. Racionalización de Trámites

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2019	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1). Información de calidad y en el lenguaje comprensible	1	0.2	20%	Zona Baja Color Rojo



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



2). Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	1	0.2	20%	Zona Baja Color Rojo
3). Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	1	1	100%	Zona Alta Color Verde
TOTAL, ACTIVIDADES	3	1.4	46.6%	Zona Baja Color Rojo

Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 31122019

El responsable de la ejecución de este Componente informó que se requiere trasladar las dos primeras actividades para la vigencia 2020, teniendo en cuenta que su ejecución depende de terceros (Registraduría y Recaudo Bogotá).

Para la Oficina de Control Interno no fue posible realizar el seguimiento en el aplicativo SUIT, teniendo en cuenta que las actividades fueron migradas para el 2020, no obstante, el área remitió los PDF donde se registran las explicaciones del no avance y requiere trasladar la estrategia para el año 2020. Se asigna el mismo porcentaje que traía la actividad desde el seguimiento pasado y se soporta el pantallazo que genera el SUIT con la actividad trasladada al 2020.

Recomendación:

- Evaluar y hacer seguimiento de los trámites con los terceros que interviene en la actividad, teniendo en cuenta lo expuesto por la primera y segunda línea de defensa en el presente seguimiento, considerando que el trámite está registrado desde el año 2018.

5. Servicio al Ciudadano.

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2019	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1	1	100%	Zona Alta Color Verde
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2	2	100%	Zona Alta Color Verde
3. Talento Humano	2	2	100%	Zona Alta Color Verde
4. Normativo y procedimental	3	3	100%	Zona Alta Color Verde
5. Relacionamiento con el	1	1	100%	Zona Alta



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ciudadano				Color Verde
TOTAL, ACTIVIDADES	9	9	100%	Zona Alta Color Verde

Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 31122019

Las actividades relacionadas con el componente Servicio al Ciudadano fueron terminadas en su totalidad y remitidos los soportes a la Oficina de Control Interno.

Se evidenció en PDF el documento “Diagnóstico sobre el proceso de servicio al ciudadano al interior de TRANSMILENIO S.A. (2019) de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones”, el cual contiene recomendaciones que se sugiere sean socializadas con las dependencias, estableciendo un responsable de su ejecución y seguimiento.

6. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2019	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Transparencia Activa	2	2	100%	Zona Alta Color Verde
2. Transparencia Pasiva	1	1	100%	Zona Alta Color Verde
3. Instrumentos de Gestión de la información	3	2.4	80%	Zona Alta Color Verde
4. Criterio diferencial de Accesibilidad	1	0.92	92%	Zona Alta Color Verde
5. Monitoreo	1	1	100%	Zona Alta Color Verde
TOTAL, ACTIVIDADES	8	7.32	92%	Zona Alta Color Verde

Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 31122019

Este componente no alcanzó el 100% en virtud del subcomponente No.3 “*Instrumentos de Gestión de la información*” el cual en su actividad “*Elaboración del Sistema Integrado de Conservación – SIC*”, fue calificada con un 40% acorde con el avance reportado por el área.

De igual forma el subcomponente “Criterio diferencial de Accesibilidad” en su actividad “*Sostenibilidad en los sitios Web de TRANSMILENIO S.A., de forma que estén*”



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



disponibles los componentes de accesibilidad en el marco de la Política de Gobierno Digital.” Según lo reportado por el área su logro fue de un 92%

Recomendación:

- Formular una estrategia en el PAAC para el 2020 teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el Consejo Distrital de Archivos frente a la implementación de un Sistema Integrado de Conservación - SIC como parte de la implementación del PGD de TRANSMILENIO S.A.

7. Iniciativas Adicionales:

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2019	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Otras Iniciativas de Lucha Contra la Corrupción	2	2	100%	Zona Alta Color Verde
TOTAL, ACTIVIDADES	2	2	100%	Zona Alta Color Verde

Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 31122019

Para la vigencia 2019 se programaron dos actividades las cuales fueron cumplidas al 100% no obstante, la Oficina de Control Interno recomienda modificar el indicador “Inducciones realizadas/2” para que se dé cobertura a todo el personal que ingrese a la Entidad en cualquier época del año.

CONCLUSIONES GENERALES

A continuación, se presenta gráficamente el avance por estrategia, con corte a 31 de diciembre de 2019 del PAAC, de TRANSMILENIO S.A.



Fuente: seguimiento PAAC 31122019

Recomendaciones

- a) Evaluar y hacer seguimiento a las actividades del componente Anti trámite, que se migraron para el 2020, así como sobre las observaciones realizadas en la matriz por la Oficina de Control Interno, en el seguimiento al PAAC a 31 de diciembre de 2019.
 1. De las tres acciones propuestas para el periodo solo se culminó una (1) satisfactoriamente, las dos restantes tuvieron un avance del 20% cada una y una de éstas está registrada desde el año 2018.
- b) Incluir dentro de las estrategias del PAAC 2020, actividades relacionadas con la labor que desarrollan los Gestores de Marca
 2. Durante el año 2019 se evidenció que el equipo de Gestores de Marca realizó labores en la Entidad que merecen tenerlas presentes, en virtud de su divulgación a todos los funcionarios de TRANSMILENIO, tal como fue en el “Cierre de Gestión 2019”
- c) Socializar las recomendaciones registradas en el documento *“DIAGNÓSTICO SOBRE EL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO AL INTERIOR DE TRANSMILENIO S.A. (2019) de la SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES”*, asignando responsables de su ejecución.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



3. Se evidenció un documento en PDF 19 páginas. Este documento contiene en su parte final unas recomendaciones que se sugiere socializarlas con las dependencias.
- d) Evaluar la incorporación en la formulación del PAAC para la vigencia 2020 los siguientes aspectos:
- En el componente “Otras Iniciativas de Lucha Contra la Corrupción”, actividades que evalúen la interiorización del código de integridad en la entidad, por parte de los servidores públicos y contratistas.
 - La Oficina de Control Interno lo ha reiterado en los informes Pormenorizado y el de seguimiento al PAAC.
 - Considerar, para la elaboración del PAAC 2020, la realización de mesas de trabajo con los grupos de valor.
 - Diligenciamiento del autodiagnóstico de rendición de cuentas.
 - Dar continuidad en la capacitación a los servidores de la Entidad, en el mejoramiento del servicio al ciudadano.
 - Ampliar la cobertura de los formatos de accesibles.
 - Socialización de canales, a nivel interno y externo, para interponer denuncias de corrupción.
 - Procedimiento de custodia de datos del denunciante.
 - Establecer el Plan de acción de integridad para la vigencia 2020.
 - Estrategias que adelantará la Entidad para vincular nuevos gestores de integridad (Gestores de Marca)
 - Invitar a la ciudadanía y servidores de la Entidad a participar en la construcción del PAAC.
- e) Publicar las matrices y/o los anexos del Plan Anticorrupción en formatos accesibles.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



4. La matriz de los riesgos de corrupción publicada en la página Web de la entidad registra celdas combinadas, espacios en blanco, colores, entre otros.
 - f) Unificar la presentación de la matriz de riesgos de corrupción, para ser publicada, en cuanto a tipo, color y tamaño de letra.
 - g) Informar a la Oficina de Control Interno todos y cada uno de los cambios que se realicen tanto en las estrategias como en la matriz de mapa de riesgos de corrupción.
5. En el seguimiento realizado por la OCI con corte a 31 de diciembre de 2019 se encontró que la actividad “Diseño e implementación de una estrategia que permita divulgar la política de riesgos de la Entidad en todos los niveles organizativos”, se cambió el plan de trabajo que se venía auditando por parte de la OCI.
 - h) Suministrar a la Oficina de Control Interno, los soportes insumo del monitoreo que realiza la segunda línea de Defensa a la gestión de riesgos de corrupción.
6. En el seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2019 no fueron entregadas las evidencias de los soportes derivados del Monitoreo efectuado por la segunda línea de defensa, razón por la cual no fue posible analizar la efectividad de algunos controles
 - i) Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2020, tener presente las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno en los informes de seguimiento presentados en la vigencia 2019, los cuales fueron generados con base en la “Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas”, del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP versión 4 publicada en agosto de 2018, en especial los siguientes aspectos:
 1. Instruir a las dependencias responsables de la formulación del plan anticorrupción sobre variables a tener en cuenta en la formulación de controles tales como: responsable, periodicidad, propósito, el cómo se realiza el control, qué pasa con las desviaciones en la ejecución del control y dejar la evidencia de la ejecución del



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- control, toda vez que éstos serán soporte fundamental para la evaluación y el seguimiento que se realice.
2. Se recomienda utilizar la “matriz definición de riesgo de corrupción”, numeral 2.2. de la guía Identificación de riesgos - técnicas para la identificación de riesgos. Con el fin de poder clasificar adecuadamente los que corresponden a gestión, corrupción y seguridad digital.
 3. Definir indicadores asociados al control que sean claros, medibles, corresponda a una meta y que puedan ser usados para mostrar los cambios y progresos.
 4. Presentar el estado actual de los riesgos con relación al mapa de calor, para aplicar las medidas respectivas.
 5. Definir a qué instancias internas se informa en caso de materialización de los riesgos de corrupción.
 6. Socialización del PAAC y mapa de riesgos de corrupción, a todos los servidores públicos y contratistas con un tiempo prudencial antes de su publicación en enero 31 de 2020, con el fin de que formulen sus propuestas y observaciones.
 7. Definir roles y responsabilidades del monitoreo del mapa de riesgos de corrupción por cada línea de defensa.
 8. Realizar jornadas de capacitación sobre gestión del riesgo, que incluyan todos los colaboradores de la Entidad.
 9. Desarrollar una herramienta que facilite la identificación, monitoreo y revisión de los riesgos.
 10. Fortalecer las actividades asociadas con el monitoreo que realiza la Oficina Asesora de Planeación, frente a la aplicación de los controles registrados en los procesos, para la gestión de los riesgos de corrupción.
 - Tal y como se evidencia en la matriz de seguimiento a los riesgos de corrupción, la Oficina Asesora de Planeación, reportó que los procesos cuentan con los soportes relacionados con la ejecución de los controles, no obstante, durante las auditorías de aseguramiento realizadas por la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2019, se evidenció debilidad en la



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



aplicación y de dichos controles, generando recomendaciones para la adecuada aplicación de los mismos.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 16 de enero de 2019

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario

Revisó: Luz Marina Díaz Ramírez, Contratista de Apoyo a la Gestión

Anexos: Matriz Seguimiento PAAC 31122019.