



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



**N° INFORME:** OCI-2020-010

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Subgerencia Técnica y de Servicios a 31 de diciembre de 2019.

**EQUIPO AUDITOR:** José Luis Soto Dueñas

### **OBJETIVO:**

Realizar una evaluación por dependencia a la formulación, planificación, reporte, soportes y porcentaje de cumplimiento de los planes de acción e indicadores a cargo de la Subgerencia Técnica y de Servicios con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional para la vigencia 2019.

### **ALCANCE:**

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

1. Verificación de la formalización de los siguientes documentos:
  - Envío de la evaluación del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2019.
  - Envío del seguimiento al Acuerdo de Gestión para la vigencia 2019.
  - Formalización del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2019.
  - Plan de Acción vigencia con corte a 31 de diciembre de 2019.
  - Indicadores de Gestión vigencia 2019 relacionados en el cuadro de mando integral.
  - Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2019.
2. Verificación de la coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión de la dependencia frente al Plan de Acción suscrito por la Subgerencia Técnica y de Servicios para la vigencia 2019 y frente a las funciones establecidas en el Acuerdo 007 de 2017 *“Por el cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de unas dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A.”*, y del Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., Acuerdo 007 de 2019, en el cual se define la misión, visión, lineamientos corporativos, objetivos



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



específicos y estrategias de cumplimiento que la organización como ente gestor desarrollará, de igual forma se revisará la normatividad vigente relacionada

3. Revisión de la información, documentación y sistemas de información que soportan los resultados para cada indicador que ha reportado el área.
4. Evaluación de referencia del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia.
5. Formulación de recomendaciones a partir del análisis realizado y de los resultados obtenidos por la dependencia, con el objetivo de que se tomen las acciones correctivas y/o de mejora, en procura de la consecución de los objetivos de la dependencia y la consolidación de su contribución a los objetivos institucionales.

### **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:**

#### **1. Verificación de la Formalización de los Sigüientes Documentos.**

a) Seguimiento y Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2019.

Mediante correo electrónico del 15 de julio de 2019 la Subgerencia Técnica y de Servicios, envió a la Dirección Corporativa, el soporte del seguimiento del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2019. De la verificación realizada por esta Oficina se constató que el seguimiento al Acuerdo de Gestión se encuentra debidamente suscrito con fecha del 15 de julio de 2019, por el Subgerente Técnico y de Servicios y la Gerente General.

En cuanto a la evaluación final del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2019, mediante correo electrónico del 22 de enero de 2020 la Dirección Corporativa, envió a la Oficina de Control Interno, el Acuerdo de Gestión debidamente suscrito con fecha del 31 de diciembre de 2019, por el Subgerente Técnico y de Servicios y su supervisor jerárquico, la Gerente General, y se evidenciándose la evaluación del acuerdo de gestión de 2019 que debió realizarse por parte de la gerente general, tal y como lo demanda el Decreto 1227 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-Ley 1567 de 1998”* en el Numeral Primero del Artículo 54 *“Por cambio de evaluador, quien deberá evaluar a sus subalternos antes de retirarse del empleo.”*, debido a que la Gerente General le fue aceptada su renuncia a partir del 1 de enero de 2020.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### b) Formalización del Acuerdo de Gestión 2019

La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno por correo electrónico del 17 de enero de 2020, los acuerdos de gestión suscritos para la vigencia 2019.

Conforme a lo anterior, se verificó que el acuerdo de gestión de la Subgerencia Técnica y de Servicios fue formalizado el 13 de febrero de 2019 entre el Subgerente Técnico y de Servicios y la Gerente General, el cual contempla todos los compromisos establecidos en el Plan de Acción de la dependencia.

### c) Plan de Acción vigencia 2019.

En la verificación realizada, la Oficina Asesora de Planeación, suministró el documento correspondiente al Plan de Acción de la vigencia 2019 en archivo Excel (versión 40), el cual fue remitido por correo electrónico con fecha 17 de enero de 2020 de forma provisional debido a que la versión definitiva se encuentra en proceso de revisión y contiene el consolidado de todas las dependencias de la Entidad.

De igual forma, se verificó que dicho documento fue enviado por la Subgerencia Técnica y de Servicios a la Oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico el 9 de enero de 2020 dentro del término establecido y confirmado posteriormente.

### d) Ficha Técnica de los Indicadores de Gestión vigencia 2019 y Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2019.

En la verificación realizada con corte a 31 de diciembre de 2019, se recibió mediante correo electrónico del 17 de enero de 2020 por parte de la Oficina Asesora de Planeación el enlace correspondiente al Cuadro de Mando Integral, el cual fue publicado en la intranet de la Entidad, dicho documento contiene la ficha técnica de los indicadores de gestión de la dependencia para la vigencia.

La Subgerencia Técnica y de Servicios reportó a través de correo electrónico de fecha 10 de enero de 2020, los indicadores de gestión del último trimestre de 2019 a la Oficina Asesora de Planeación de forma oportuna, un (1) indicador tiene periodicidad mensual correspondiente a: *“Efectividad de la proyección mensual de demanda para los*



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



componentes zonal y troncal”, un (1) indicador tiene periodicidad trimestral correspondiente a: “Efectividad de horas de toma de información”, un (1) indicador tiene periodicidad semestral correspondiente a: “Planificación de soluciones de infraestructura”, y un (1) indicador tiene periodicidad anual correspondiente a: “Usuarios beneficiados por mejoras de infraestructura del Sistema”.

**2. Revisión Pertinencia y Suficiencia Indicadores de Gestión Frente al Plan de Acción 2019 y a las Funciones de la Subgerencia Técnica y de Servicios.**

Como parte del contexto de las actividades de planeación estratégica se cotejaron los indicadores de gestión de la dependencia registrados en el cuadro de mando integral de la vigencia 2019, el cual se encuentra publicado en la Intranet y frente a las actividades, productos y metas del Plan de Acción 2019 suscrito por la Subgerente Técnica y de Servicios, observándose que este tiene formulados diecisiete (17) productos y/o metas para la vigencia 2019, para las cuales se caracterizaron cuatro (4) indicadores que se desagregan en el siguiente cuadro:

<b>Proyecto De Inversión Plan Desarrollo</b>	<b>Lineamientos Corporativos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Indicador</b>
Gestión de Infraestructura del Transporte Público	1. Los planes, proyectos y programas se deberán orientar a garantizar la prestación de un servicio de transporte público de pasajeros de calidad, integrado, intermodal y con adecuada infraestructura.	1.3. Gestionar el correcto funcionamiento, mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura troncal, zonal, cable y demás modos complementarios del Sistema Integrado de Transporte Público, en procura del mejoramiento continuo en la prestación del servicio y la experiencia de viaje de los usuarios del Sistema.	1.3.2 Gestionar y planificar los recursos para los estudios, diseños y construcción de la infraestructura asociada al Sistema Integrado de Transporte Público.	Evaluar el porcentaje de soluciones de infraestructura planificadas frente a las necesidades requeridas por el Sistema Transmilenio
Gestión de Infraestructura del Transporte Público			1.3.1 Adelantar las actividades de seguimiento a los estudios, diseños y construcción de la infraestructura asociada al Sistema Integrado de Transporte Público.	Cuantificar la cantidad de usuarios beneficiados con la implementación y mejora de infraestructura del Sistema Transmilenio
Operación y Control en el Sistema de Transporte Público gestionado por		1.2. Gestionar la operación de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Transporte Público	1.2.5 Diseñar e implementar mecanismos que permitan brindar información en tiempo real acerca de la operación del Sistema Integrado de	Medir la cantidad de estudios de aforo que se realizan a nivel del Sistema de



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Proyecto De Inversión Plan Desarrollo	Lineamientos Corporativos	Objetivos Específicos	Estrategias	Indicador
Transmilenio S.A.		bajo parámetros de seguridad y confiabilidad del servicio. Así mismo, controlar y supervisar esa operación. Lo anterior, buscando el mejoramiento continuo de la experiencia de viaje de los usuarios.	Transporte Público, tanto para el seguimiento operacional como para el usuario.	Transporte
Operación y Control en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A.			1.2.4 Diseñar e implementar los planes que permitan adelantar el proceso de reposición de flota atendiendo las definiciones normativas e institucionales.	Medir el ajuste de las proyecciones promedio mensual de la demanda que se prepara como insumo al modelo de transporte del sistema

Fuente: Cuadro de Mando Integral Publicado en la intranet de la Entidad el 17 de enero de 2020.

En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores de la Subgerencia Técnica y de Servicios se identificó lo siguiente:

- Se formularon cuatro (4) indicadores en el Cuadro de Mando Integral, los cuales se encuentran alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad definida en el acuerdo 07 de 2019, así como su Plan de Acción, el cual incluyó productos e indicadores asociados a las funciones de dicha dependencia que se registran en el Acuerdo 007 de 2017.
- Por otra parte, se formularon diecisiete (17) Productos y/o metas y cuarenta y siete (47) indicadores específicos, registrados en el Plan de Acción los cuales se encuentran asociados al Listado de Actividades Necesarias para el Logro del Producto/meta. Para ver la información detallada remitirse a la “Matriz Seguimiento al Plan de Acción” (Anexo 2).

### 3. Revisión de la Información.

- En la verificación con corte al 31 de diciembre de 2019 realizada por la Oficina de Control Interno para el reporte correspondiente a la vigencia 2019, se observó que para los cuatro (4) indicadores de la Subgerencia Técnica y de Servicios, se ha diligenciado la información correspondiente, con análisis descriptivos de manera



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



coherente y razonable, lo que permite identificar la gestión para cada indicador en el periodo, no obstante para el indicador *“Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes zonal y troncal”*, de acuerdo a su periodicidad mensual de reporte se evidenció que 1 de 7 reportes correspondiente al mes de abril de 2019, es decir, el 14.3% se realizó de forma extemporánea.

Teniendo en cuenta lo anterior la Subgerencia Técnica y de servicios cumple parcialmente con los términos establecidos en el procedimiento P-OP-023 Indicadores de Gestión versión 2 de marzo de 2019, en su numeral 6.8. Reporte de los indicadores de gestión en el parágrafo 4 *“El reporte deberá ser realizado los primeros **diez días hábiles del mes siguiente al período** que se reporta posterior a este tiempo, el archivo será retirado.”* (negrita fuera de texto).

Para ver la información detallada remitirse a la “Matriz de Análisis de Indicadores de Gestión” (Anexo1).

- Trazabilidad de la información:

Se ha hecho, a partir de una muestra, una revisión de las fuentes, registros, documentación y sistemas de información que soportan la planeación para los diferentes indicadores formulados, así como los productos y/o metas del plan de acción, observándose que para los indicadores que se revisaron en el presente seguimiento, el área conservó los soportes documentales en donde se puede verificar las cifras e información para los avances reportados a la Oficina Asesora de Planeación.

#### **4. Análisis de Indicadores y Evaluación de Cumplimiento del Plan de Acción.**

A continuación, se presenta la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, con las siguientes consideraciones:

- Para la ejecución, medición y seguimiento de la gestión de la Subgerencia Técnica y de Servicios, para la vigencia 2019 se formularon cuatro (4) indicadores de gestión, encontrándose que tres (3) son de tipo efectividad y uno (1) de eficacia. El análisis realizado a los cuatro (4) indicadores se encuentra detallado en la “Matriz de Análisis



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de Indicadores de Gestión” (Anexo 1), presentando un cumplimiento del 100%.

- a) Para el indicador denominado “*Efectividad de horas de toma de información*”, indicador de efectividad y cuya periodicidad es trimestral, se presentó un comportamiento efectivo de acuerdo con los resultados reportados. Según lo definido en la ficha técnica del indicador, si el porcentaje de variación se encuentra entre el 0% y el 12% la efectividad es del 100% y si el porcentaje de variación oscila entre el 13% y 23% se considera una efectividad del 90%. Teniendo en cuenta lo anterior y los porcentajes alcanzados en los trimestres I, II, III y IV y de acuerdo con la verificación efectuada, la dependencia alcanzó un promedio del 100% de cumplimiento superando los valores mínimos aceptables.
- b) Para el indicador denominado “*Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes troncal y zonal*”, su periodicidad de medición es mensual. En la revisión realizada por la Oficina de Control Interno se logró determinar que el reporte que el área realiza a la Oficina Asesora de Planeación de éste entre los meses de enero a diciembre de 2019 se hizo como se establece en la ficha técnica. Se observa que para el componente troncal la efectividad de la proyección 2019 ha sido de en promedio del 97.17%, es de resaltar que en el mes de noviembre la efectividad de la proyección se vio significativamente afectada ya que el sistema troncal tuvo días atípicos de operaciones derivadas de marchas sociales. Por otro lado, se observa que para el componente zonal la efectividad de la proyección 2019 ha sido en promedio del 90.00%, afectándose de manera significativa la proyección del mes de noviembre de 2019 derivado de marchas sociales. Teniendo como referencia que el valor mínimo aceptado del 70% de la efectividad de la proyección de demanda, los porcentajes registrados en los meses de enero a diciembre de 2019 y de acuerdo con la verificación efectuada, la dependencia alcanzó un promedio del 100% de cumplimiento superando los valores mínimos aceptables.
- c) Para el indicador denominado “*Planificación de soluciones de infraestructura*”, su periodicidad de medición es semestral. En la revisión realizada por la Oficina de Control Interno se logró determinar que el reporte que el área realiza a la Oficina



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Asesora de Planeación de éste entre los meses de enero a diciembre de 2019 se hizo como se establece en la ficha técnica, se observa que para los dos (2) semestres reportados el porcentaje de soluciones de infraestructura planificadas es del 100%, ya que se requirieron seis (6) documentos técnicos para el primer semestre y se elaboraron seis (6) documentos técnicos correspondientes a; Infraestructura soporte patios, proyecto Fase V, parámetros Bachué ALO, parámetros Cerros de Oriente, parámetros Alameda El Jardín, parámetros San José, parámetros Casa Blanca Calle 191. Para el segundo semestre se requirieron nueve (9) documentos técnicos y se elaboraron nueve (9) documentos técnicos correspondientes a: Anexos para las licitaciones de las unidades funcionales para las zonas sin operador del SITP (6), parámetros Piedra Herrada, parámetros Bosa Autopista Sur y parámetros UDCA

- d) Por último, para el indicador denominado “*Usuarios beneficiados por mejoras de infraestructura del sistema*”, su periodicidad de medición es anual. En la revisión realizada por la Oficina de Control Interno se logró determinar que el reporte que el área realiza a la Oficina Asesora de Planeación de la vigencia 2019 se hizo como se establece en la ficha técnica. Con respecto a la fórmula de medición del indicador, para el cálculo del indicador la dependencia asume que la cantidad de usuarios beneficiados con la implementación y mejora de infraestructura del sistema TransMilenio es igual al promedio de demanda de un día hábil típico de operaciones, por esta razón, el reporte del indicador es de 2.471.634, sin embargo, dada la fórmula del indicador (Usuarios beneficiados por mejoras de infraestructura del sistema (un) = Usuarios de la infraestructura implementada en un tiempo T/ día (un)) la Oficina de Control Interno no le puede asignar un porcentaje de cumplimiento a este indicador , dado que no se está considerando la cantidad de proyectos que se realizan, toda vez que con la premisa de que cualquier proyecto de infraestructura implementado en el sistema impacta la demanda total, siempre el reporte va ser la demanda troncal promedio día, información que no permite calificar el impacto de un proyecto ni la cantidad de usuarios directos que beneficia, así como



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



tampoco las variaciones de la demanda atribuidas a los nuevos proyectos de infraestructura.

Con relación al resultado obtenido para los indicadores registrados en el cuadro de mando integral, analizados para el periodo, estos se encuentran dentro de los rangos establecidos en la correspondiente ficha técnica de cada uno de ellos y considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno, la Subgerencia Técnica y de Servicios alcanza un porcentaje de cumplimiento para el periodo respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2019 del 100%.

- **Sobre la evaluación del plan de acción se verificó:**

La Subgerencia Técnica y de Servicios con corte a 31 de marzo de 2019, según el trabajo de asesoría OCI-2019-034 realizado por la Oficina de Control Interno, contaba con diecisiete (17) productos y/o metas y cuarenta y siete (47) actividades necesarias para el logro de los productos registrados en el Plan de Acción Institucional, conservándose dichos productos para evaluación a corte del 31 de diciembre de 2019.

- a) Para el producto *Cuatro (4) informes de las mejoras operacionales evaluadas e implementadas en el marco de Kilómetros Eficientes*, la Subgerencia Técnica y de Servicios logró su meta programada del 100% a corte del 31 de diciembre de 2019, ya que cuenta con cuatro informes, derivados de las mejoras operativas en el marco de kilómetros eficientes, para el último informe, la dependencia reporta un total 357 cambios operacionales en el componente zonal del SITP y 133 cambios en el componente troncal. Lo anterior evidencia la calificación del 100% para este producto.
- b) Para el producto *Un (1) modelo de consolidación y análisis de información estadística del Sistema*, la Subgerencia Técnica y de Servicios logró su meta programada del 100% a corte del 31 de diciembre de 2019, tal como estaba presupuestado. La Dependencia logró la construcción de ocho (8) reportes con información de oferta, demanda e indicadores de eficiencia y eficacia del sistema a cortes de diciembre 2018, semestral 2018-II, febrero 2019, abril 2019, junio 2019,



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



semestral 2019-I, agosto 2019 y octubre 2019. Cuenta también con una proyección de demanda basada en Series de Tiempo para el componente troncal y zonal en el 2019, las cuales comparadas con la demanda real registrada en el sistema en el mismo periodo, se evidencia variabilidad absoluta aceptable a los rangos definidos por el área, es de resaltar, que para el mes de noviembre de 2019, las proyecciones se alejan significativamente a los datos reales dado que en la ciudad de Bogotá se presentaron procesos de protesta social que afecto la demanda del Sistema.

De igual forma la dependencia realizó durante los 2019 estudios de frecuencia y ocupación visual (FOV), ascenso – descenso en punto fijo en el sistema troncal y alimentación y conteos, superando las metas definidas, por último, la dependencia cuenta con el informe Plan Estadístico en el cual se evidencia la consolidación del inventario de información estadística de oferta y demanda del Sistema TransMilenio durante el periodo 2019.

- c) Para el producto *Cuatro (4) informes de seguimiento de producción y análisis de Información Geográfica de la Subgerencia Técnica y de Servicios proyectados para la vigencia 2019*, el resultado para el periodo evaluado es del 100% y de acuerdo con las verificaciones adelantadas por la Oficina de Control Interno, se evidenció cumplimiento, pues se generó cuatro (4) informes denominados Informe de seguimiento de producción y análisis de Información Geográfica Trimestre I, II, III y IV. Con lo anterior, condensando todos los avances en Información Geográfica que desarrolla la Dependencia, por lo anterior se alcanzó una calificación del 100% dado el cumplimiento de lo proyectado.
- d) En cuanto al producto *Cuatro (4) informes del avance de la implementación de acciones de Reingeniería del Sistema propuestas para corto y mediano plazo*, cuyo reporte es trimestral, se dio cumplimiento tal como se encontraba presupuestado para el periodo. El área generó los denominados Informe Avance de la Implementación de Acciones de Reingeniería del Sistema I, II, III y IV propuestas para corto y mediano plazo. Con lo anterior, se alcanzó una calificación



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



del 100% del cumplimiento de lo proyectado.

- e) En cuanto al producto *un (1) documento de formulación del Plan Marco de la Entidad*, la Oficina de Control Interno constató la creación y publicación en la Intranet de la TRANSMILENIO S.A., el Plan Marco de la Entidad, conformado por el documento General del Plan Marco de la Entidad, anexo técnico, anexo cartográfico y anexo resumen ejecutivo. Con lo anterior, se alcanzó una calificación del 100% del cumplimiento de lo proyectado.
- f) Para el producto *aumentar 4,26% de los viajes en el Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.*, La Subgerencia Técnica y de Servicios cuenta con un documento ejecutivo denominado Evolución de la Demanda - aumentar el 5% de los viajes del SITP, en el cual se logra evidenciar un reporte de crecimiento de los viajes en el componente zonal, troncal y provisional de 4,03% correspondiente a demandas de días hábiles típicos de operación de 5'490.380 en el 2019, equivalente al 47,03% de los viajes que se realizan en la ciudad. Con lo anterior, se alcanzó una calificación del 94.6% del cumplimiento de lo proyectado.
- g) Para producto *una (1) Propuesta que defina la implementación de las rutas necesarias para completar la red de transporte en el marco de SITP*, la Subgerencia generó el documento Estrategia de Migración del Esquema provisional al SITP en donde se define las rutas necesarias a implementar en el componente zonal de SITP, cumpliendo así con lo presupuestado, por lo tanto, se alcanzó calificación del 100%.
- h) Para el producto *un (1) Plan de Implementación y desmonte gradual que garantice la cobertura del servicio de transporte público*, La Sugerencia cuenta con el Informe Consolidado de Implementación del SITP, en el cual presenta el Plan de Implementación para la fase II del SITP, donde se actualizaron cronogramas y se describen situaciones que afectaron el desarrollo de los cronogramas preestablecidos, no obstante, debido a la adjudicación de contratos de licitación



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



que incorpora nuevos concesionarios a operaciones en el sistema zonal del SITP, no se ha concretado al 100% el Plan de Implementación del SITP, y dado que para el logro de este producto la dependencia se planteó realizar nueve (9) actividades específicas, para las cuales cuatro (4) de ellas con un peso ponderado en el cumplimiento del producto del cincuenta 50%, no se observó evidencia en su ejecución, las actividades corresponden a: elaboración del documento consolidando el Plan de Desmonte con la retroalimentación de otras áreas de la Entidad y la SDM, elaboración del documento de Diseño del Plan de Desintegración preliminar, presentación del Plan de Desintegración a otras áreas de la Entidad, a la Secretaría Distrital de Movilidad y a propietarios, elaboración del documento del Plan de Desintegración con retroalimentación de otras áreas de la Entidad, de Secretaría Distrital de Movilidad y de propietarios. Por lo tanto, la dependencia alcanzó calificación del 50% en cumplimiento a lo proyectado.

- i) Para el producto *lograr un acumulado del 95 por ciento en la revisión e implementación de las rutas del sistema*, la Oficina de Control Interno logró verificar en el informe de Kilómetros Eficientes de 2019 - IV, un reporte de un total 357 cambios operacionales en el componente zonal del SITP y 133 cambios en el componente troncal, dado que el total de rutas del sistema al culminar la vigencia 2019 es de 517 la calificación correspondiente es del 99.8% para este producto.
- j) Para el producto *dar inicio a la etapa de operación y mantenimiento de (8) contratos: (4) de Provisión de Flota y (4) de Operación y Mantenimiento de Flota*, la Oficina de Control Interno logró verificar que se ha dado inicio a la etapa de operación y mantenimiento de los Contrato de Concesión de Provisión No. 687, 690, 694 y 696 de 2018, y de los Contratos de Concesión de Operación y Mantenimiento No. 688, 691, 695 y 697 de 2018, correspondiente a los patios Usme, Tunal - Sur II, Norte y Calle 80, respectivamente. El Sistema ha vinculado a los 846 vehículos nuevos (438 articulados y 408 biarticulados) a corte de 31 de diciembre de 2019, cumpliendo así con lo presupuestado, por lo tanto, se alcanzó calificación del 100% en cumplimiento a lo proyectado.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- k) En cuanto al producto *Gestión, supervisión y seguimiento de tres (3) patios troncales asociados a los nuevos contratos de la Fase I y II*, La Subgerencia Técnica y de Servicios cuenta con cuatro (4) informes trimestrales de Gestión infraestructura de soporte a operación - patios del componente zonal durante la vigencia 2019, para el último informe se evidencia una descripción general de cada proyecto, el estado actual, el cronograma, el avance por periodo trimestral, las metas para el próximo trimestre, y una estrategia de trabajo u hoja de ruta respecto a los patios temporales ALO Norte, ALO Sur y Sur II. Con lo anterior, se alcanzó una calificación del 100% del cumplimiento de lo proyectado.
- l) Para el producto *Gestión y seguimiento de nueve (9) proyectos troncales*, y dado que para el logro de este producto la dependencia se planteó realizar tres (3) actividades específicas, que corresponden a: Asistencia a reuniones interinstitucionales de coordinación técnica de los proyectos en los que sea requerida la participación de TMSA con participación ponderada del 40%, asistencia a vistas técnicas para seguimiento de los proyectos en los que sea requerida la participación de TMSA con participación ponderada del 40% e informes de avance trimestrales de los proyectos de ampliación, expansión y mejoramiento de infraestructura Zonal y Troncal, teniendo una participación ponderada de 20%. Una vez verificada la información suministrada por el área se evidencia que en lo relacionado con la primera actividad realiza 81 reuniones dejando soporte mediante actas de la asistencia de colaboradores de la Subgerencia Técnica y de Servicios a reuniones de seguimiento de proyectos troncales con el Instituto de Desarrollo Urbano, en las cuales se verifica temas de avance de los estudios y diseños de los proyectos, incluyendo lo relacionado con la infraestructura soporte, no obstante, no se cumplió con las 166 reuniones planeadas, obteniendo para esta actividad un cumplimiento del 19.5% de 40% posible.

Las demás actividades fueron cumplidas al 100% de acuerdo con la ponderación establecida. Para efectos de la calificación y evaluando la cantidad de productos



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ejecutados se considera el 79,5% en cumplimiento.

- m) Para el producto *Gestión y seguimiento de (68) proyectos de mejoramiento de infraestructura*, y dado que para el logro de este producto la dependencia se planteó realizar tres (3) actividades específicas, que corresponden a: Asistencia a reuniones de coordinación técnica de los proyectos en los que sea requerida la participación de TMSA con participación ponderada del 40%, Asistencia a vistas técnicas para seguimiento de los proyectos en los que sea requerida la participación de TMSA con participación ponderada del 40% e Informes de avance trimestrales de los proyectos de ampliación, expansión y mejoramiento de infraestructura Zonal y Troncal teniendo una participación ponderada de 20%. Una vez verificada la información suministrada por el área se evidencia que en lo relacionado con la segunda actividad realiza 159 visitas técnicas para seguimiento de los proyectos de las 321 visitas proyectadas, arrojando así, para esta actividad un cumplimiento del 19.8% de 40% posible.

Las demás actividades fueron cumplidas al 100% de acuerdo con la ponderación establecida. Para efectos de la calificación y evaluando la cantidad de productos ejecutados se considera el 79,8% en cumplimiento.

- n) Para el producto *Gestión y seguimiento de nueve (9) proyectos para patios zonales*, y dado que para el logro de este producto la dependencia se planteó realizar tres (3) actividades específicas, que corresponden a: Asistencia a reuniones de coordinación técnica de los proyectos en los que sea requerida la participación de TMSA con participación ponderada del 40%, Asistencia a vistas técnicas para seguimiento de los proyectos en los que sea requerida la participación de TMSA con participación ponderada del 40% e Informes de avance trimestrales de los proyectos de ampliación, expansión y mejoramiento de infraestructura Zonal y Troncal teniendo una participación ponderada de 20%. Una vez verificada la información suministrada por el área se evidencia que en lo relacionado con la segunda actividad realiza 13 visitas técnicas para seguimiento de los proyectos de las 24 visitas proyectadas, arrojando así, para esta actividad



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



un cumplimiento del 21.7% de 40% posible.

Las demás actividades fueron cumplidas al 100% de acuerdo con la ponderación establecida. Para efectos de la calificación y evaluando la cantidad de productos ejecutados se considera el 81,7% en cumplimiento.

- o) Para los tres (3) últimos productos del Plan de Acción de la Subgerencia Técnica y de Servicios correspondientes a: a) *Planificar y gestionar los recursos para 97 Estaciones para adelantar acciones de intervención física en mejoramiento y reconfiguración de infraestructura troncal en operación*, b) *Planificar y gestionar los recursos para 9 PATIOS zonales para la expansión y mejoramiento de la infraestructura zonal, con inversión pública o privada* y c) *Planificar y gestionar los recursos para 30 Km nuevos de troncal con actividades que incluyen expansión y mejoramiento de la infraestructura troncal necesaria para la operación del Sistema TransMilenio*, y de acuerdo con las evidencias de contratos de la ejecución de obra de todos los proyectos referenciados anteriormente y calificados en los numerales m, n y o, se asigna un 100% en cumplimiento, ya que la gestión de recursos fue efectiva.

### **5. Conclusión sobre la evaluación de los Compromisos de la dependencia.**

Con relación a los resultados obtenidos para los diecisiete (17) productos y/o metas establecidos en el Plan de Acción, que se encuentran reportados a corte del 31 de diciembre de 2019, considerando las observaciones específicas y las ponderaciones debidamente establecidas para cada uno de estos, la Subgerencia Técnica y de Servicios alcanza un porcentaje de cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2019 del 93,3%. El detalle del análisis específico se puede verificar en la “Matriz Seguimiento al Plan de Acción” (Anexo 2).

### **6. Fortaleza.**

La Subgerencia Técnica y de Servicios implementó algunas de las recomendaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno en el trabajo de asesoría OCI-2019-034.



## 7. Recomendaciones.

De acuerdo con los análisis y calificaciones anteriormente descritos, a continuación, se presentan las recomendaciones y principales observaciones para que la Subgerencia Técnica y de Servicios las tenga en cuenta en la formulación del plan de acción e indicadores de la vigencia 2020.

7.1 Establecer mecanismos que permitan el reporte oportuno a la Oficina Asesora de Planeación, según lo establecido en el procedimiento Indicadores de Gestión (P-OP-023) versión 2 de marzo de 2019, en su numeral 6.8. Reporte de los indicadores de gestión en la viñeta 4 *“El reporte deberá ser realizado los primeros diez días hábiles del mes siguiente al período que se reporta posterior a este tiempo, el archivo será retirado.”*

- Para el indicador “Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes zonal y troncal”, de acuerdo a su periodicidad mensual de reporte se evidenció que 1 de 7 reportes correspondiente al mes de abril de 2019, es decir, el 14.3% se realizó de forma extemporánea.

7.2 Implementar mecanismos de autocontrol, autoevaluación y verificación permanente, para asegurar que lo programado se va a ejecutar y que lo que se ejecutó corresponda a lo planeado de tal manera que permita aplicar correctivos inmediatos en caso de detectar desviaciones y/o dificultades en la ejecución de lo programado, tal y como lo define el numeral 6.2 del procedimiento Ejecución y seguimiento del Plan de Acción Institucional con código P-OP-018 versión 2 de agosto de 2019.

- Para las metas de Aumentar 4,26 por ciento los viajes en el Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A., Un (1) Plan de Implementación y desmonte gradual que garantice la cobertura del servicio de transporte público, Lograr un acumulado del 95 por ciento en la revisión e implementación de las rutas del sistema, Gestión y seguimiento de nueve (9) proyectos troncales, Gestión y seguimiento de (68) proyectos de mejoramiento de infraestructura y Gestión y seguimiento de nueve (9) proyectos para patios



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



zonales. Los anteriores productos no alcanzaron la meta del 100%.

7.3 Considerar para la planeación de la vigencia 2020 que para algunas actividades se presentó una ejecución mayor del 130%, lo que podría evidenciar debilidades en la proyección de las metas.

- La dependencia realizó durante el 2019, estudios de ascenso - descenso superiores en número que los 60 estudios propuestos, se logró evidenciar aproximadamente 180 estudios de transporte de esta característica en puntos fijos del Sistema Troncal, logrando una ejecución del 300%.
- La dependencia realizó durante el 2019, estudios de ascenso - descenso superiores en número que los 64 estudios propuestos, se logró evidenciar aproximadamente 89 estudios de transporte de estas características en puntos fijos del Sistema Alimentación, logrando una ejecución del 139%.
- La dependencia realizó durante el 2019, estudios de Frecuencia y Ocupación Visual – FOV, superiores en número que los cuatro (4) estudios propuestos, se logró evidenciar de seis (6) estudios de transporte de esta característica en el Sistema Troncal, logrando una ejecución del 150%.

Las anteriores conclusiones y recomendaciones fueron socializadas con los responsables y el facilitador, Profesional Especializado Grado 6, designados para atender el presente trabajo de auditoría 30 de enero de 2019.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Subgerencia Técnica y de Servicios para el desarrollo de la presente evaluación y reitera su disponibilidad para prestar la asistencia y acompañamiento requeridos, conforme a sus roles y funciones, para adoptar los correctivos y acciones de mejoramiento recomendados, con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Para lo anterior, se solicita emitir respuesta dentro de los quince (15) días calendario siguientes al recibo del presente informe.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 30 de enero del 2020.

**Luis Antonio Rodríguez Orozco**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: José Luis Soto Dueñas, Contratista – Oficina de Control Interno.

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

Anexo 1: Matriz de Análisis de Indicadores de Gestión. (1 Folio)

Anexo 2: Matriz Seguimiento al Plan de Acción. (1 Folios)