



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2020-014

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Dirección Técnica de Seguridad a 31 de diciembre de 2019.

EQUIPO AUDITOR: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional de la Oficina de Control Interno.

OBJETIVO: Realizar una evaluación por dependencia a la gestión (cualitativa y cuantitativa), de la formulación, planificación, reporte, soportes y porcentaje de cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional e indicadores de gestión para la vigencia 2019 en la Dirección Técnica de Seguridad.

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.
 - 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 Dirección Técnica de Seguridad 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 la normatividad vigente relacionada y del Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A., actualizado mediante el acuerdo 07 del 3 de septiembre de 2019.
3. Revisión de la información, documentación y sistemas de información que soportan los resultados para cada indicador que ha reportado el área.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 radicado 2019-81100-CI-06925 fecha 09 de julio de 2019 se remitió el seguimiento del primer semestre del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2019, a la Dirección Corporativa.

El archivo en PDF se encuentra debidamente firmado por el Director Técnico de Seguridad y superior jerárquico (Gerente), con fecha 14 de junio de 2019.

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 enlace donde se pudieron descargar las evaluaciones de las Dependencias y se constató la correspondiente a la Dirección Técnica de Seguridad, debidamente suscrita y firmada por el Director Técnico y el superior jerárquico, la Gerente General.

b) Formalización del Acuerdo de Gestión 2019

La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno por correo electrónico del 08 de abril de 2019, la concertación de los acuerdos de Gestión suscritos para la vigencia 2019.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Conforme a lo anterior, se verificó que el acuerdo de gestión fue formalizado el 01 de enero de 2019 entre el Gerente Público y su superior jerárquico, 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 Dirección Técnica de Seguridad a la Oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico el 10 de enero de 2020 dentro del término establecido.

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 Dirección Técnica de Seguridad 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. El indicador de accidente correspondiente al mes de diciembre se encuentra sin su medición en virtud de su planteamiento: *“El 95% de los accidentes presentados en el mes se deberá analizar a más tardar el mes siguiente”*.

2. Revisión Pertinencia y Suficiencia Indicadores de Gestión Frente al Plan de Acción 2019 y a las Funciones de la Dirección Técnica de Seguridad



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 frente a las actividades, productos y/o metas del Plan de Acción 2019 suscrito por el Director Técnico de Seguridad, se observó que el Plan de Acción tiene formuladas 22 metas para la vigencia 2019, para las cuales se caracterizaron dos (2) indicadores que se desagregan en el siguiente cuadro:

| Proyecto De Inversión Plan Desarrollo | Lineamiento Corporativos | Objetivos Específicos | Estrategias | Proceso | Indicador |
|--|---|--|--|---------------------------------------|--|
| 86. Gestión de la Seguridad en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A. | 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. | 1.2. Gestionar la operación de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Transporte Público 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. | 1.2.1 Desarrollar e implementar mecanismos de programación, regulación y control de flota que permitan la prestación de servicio en términos de confiabilidad para el usuario. | Supervisión y Control de la Operación | Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A. |
| | | | 1.2.3. Velar por el cumplimiento de los planes de mantenimiento. | Supervisión y control de la Operación | Análisis de accidentes |

Fuente: Cuadro de mando integral publicado en la Intranet de la Entidad el 23 de enero de 2019

a. En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores de la Dirección Técnica de Seguridad, se identificó lo siguiente:

- Se formularon dos (2) indicadores específicos en la dependencia, los cuales se



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



encuentran alineados con las funciones definidas en el Acuerdo 007 de 2017, mas no con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad, definida mediante el Acuerdo 007 del 03 de septiembre de 2019, con los productos y/o metas, el listado de actividades para cumplir con el producto.

Los soportes del Indicador Análisis de Accidente correspondientes al mes de diciembre de 2019 no fueron calificados por la Oficina de Control Interno en virtud de la falta de soportes, teniendo en cuenta que en la ficha técnica describe que los accidentes del mes serán calificados a más tardar en el mes siguiente a que se causen

- El conjunto de indicadores de la **Dirección Técnica de Seguridad**, así como su Plan de Acción incluyó productos e indicadores asociados a su objetivo registrado en el Acuerdo 007 de 2017: *“La Dirección Técnica de Seguridad tendrá como objeto La Dirección Técnica de Seguridad tendrá como objeto promover y coordinar las acciones de seguridad en la operación del sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S.A, que permitan la implementación de programas preventivos y correctivos en temas de seguridad vial y física en coordinación con los Entes Estatales competentes, con el fin de mejorar la seguridad de los usuarios y fomentar cambios de comportamiento a través de la educación, comunicación, información y control”*.
- Respecto del Plan Acción inicialmente suscrito y analizado por la Oficina de Control Interno, mediante informe 2019-OCI-008 la Dirección de Seguridad modificó en redacción cuatro (4) actividades y eliminó una (“Desarrollar cuatro (04) actividades operativas de control a la evasión con PONAL en el componente Zonal”).

3. Revisión de la Información.

En la verificación con corte al 31 de diciembre de 2019 realizada por la Oficina de Control Interno, se observó que, para los indicadores de la Dependencia evaluada, se ha



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



diligenciado la información correspondiente, con análisis descriptivos de manera coherente y razonable, lo que permite identificar su gestión en cada periodo, no obstante los indicadores del primer trimestre de 2019 fueron reportados a la Oficina Asesora de Planeación el 12 de abril de 2019, los indicadores de los meses siguientes fueron reportados en forma oportuna tal como lo establece 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”

- Trazabilidad de la información:

Por parte de la Oficina de Control Interno, se revisaron los 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, observando que los indicadores de gestión del área conservan los soportes documentales donde se pueda verificar las cifras e información para los avances reportados a la Oficina Asesora de Planeación.

En lo referente al cumplimiento del avance registrado en el seguimiento del Plan de Acción, el cual fue formulado con veintidós (22) producto y/o metas, y de acuerdo con lo informado por los responsables de éstos, los análisis y entrevistas desarrolladas por parte de la Oficina de Control Interno, se logró determinar lo siguiente:

-El producto o meta “*Revisar, diseñar y/o actualizar un (01) manual para estandarizar la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el Sistema*”, solamente alcanzó un 50% en su ejecución.

-El producto “*Realizar el acompañamiento de los procesos de capacitación de los operadores que operarán en las flotas de reemplazo de las fases I y II del Sistema, así como los procesos de capacitación de los operadores que sean promovidos de nivel de servicio*” su ejecución alcanzó un puntaje del 90%.

4. Análisis de Indicadores y Evaluación del Cumplimiento del plan de acción.

Informe N° OCI-2020-014 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de diciembre de 2019 DTS



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



En la matriz adjunta se presenta la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, con las siguientes consideraciones:

Sobre el Cuadro de Mando integral:

- Para el indicador “análisis de accidentes” cuya periodicidad de reporte es mensual, de la verificación adelantada por la Oficina de Control Interno, se determinó que los soportes suministrados por el área para los meses de enero a noviembre de 2019 se evidencia un cumplimiento de la meta “El 95% de los accidentes presentados en el mes se deberá analizar a más tardar el mes siguiente” y el del mes de diciembre no fue evaluado en virtud de que a la fecha del presente informe aún no se encuentra registrado en el cuadro de mando integral.
- Para el indicador “Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A.”, se verificó nuevamente que las evidencias soportes de éste son correos enviados a la empresa, pero no se tuvo la evidencia suficiente para verificar el consolidado de los correos con las novedades que soportan el cumplimiento del 100%, situación que dificulta el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno.
- Los dos (2) indicadores registrados en el cuadro de mando integral, corresponden al tipo “efectividad” según la ficha técnica, no obstante, el archivo Excel consolidado que remitió la Oficina Asesora de Planeación el indicador de vigilancia figura como eficacia

A partir de los resultados obtenidos para los dos (2) indicadores y teniéndose en cuenta para la calificación y considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada indicador, la Dirección Técnica de Seguridad alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 100%, teniendo presente que la Oficina de Control Interno solamente califica un indicador en virtud de que para el indicador “Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A.”, no obtuvo la suficiente evidencia para calificarlo objetivamente.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Sobre la evaluación del plan de acción se verificó:

| Código | Compromisos | Cantidad de Producto y/o meta | Cantidad de Actividades |
|--------------|---|-------------------------------|-------------------------|
| DSP1 | Actualizar y socializar los Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias de portales y estaciones. | 2 | 6 |
| DSP2 | Entrenamiento a través de ejercicios prácticos que permitan la toma de decisiones en situaciones de emergencia | 1 | 3 |
| DSP3 | Brindar herramientas para la preparación y respuesta adecuada ante emergencias en el Sistema y el fortalecimiento del personal involucrado en la operación. | 2 | 4 |
| DSP4 | Garantizar la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el sistema | 2 | 4 |
| DSP5 | Fortalecer la seguridad ciudadana y convivencia en el Sistema TransMilenio | 4 | 10 |
| DSP6 | Implementación del Plan Estratégico Anti- Evasión | 5 | 14 |
| DSP7 | Elaborar e implementar un plan Excelencia en Seguridad Vial | 1 | 2 |
| DSP8 | Fortalecer la formación en seguridad vial en el Sistema | 2 | 3 |
| DSP9 | Realizar acciones de prevención de accidentes de tránsito y/o Seguridad Vial en el Sistema | 1 | 3 |
| DSP10 | Diseñar e implementar el Plan de gestión de velocidad, en el componente zonal | 1 | 1 |
| DSP11 | Realizar inspecciones de seguridad vial (ISV), en sus componentes Troncal y alimentación. | 1 | 2 |
| Total | | 22 | 52 |

Fuente Plan de Acción 2019 Dirección Técnica de Seguridad

- Para el producto “*Dos (02) Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias de los nueve (09) portales del sistema*”, la dependencia definió dos (2) actividades las cuales fueron cumplidas en su totalidad, lo que indica calificación del 100% para el producto.
- Para el producto “*Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias – PPPRE, de 66 Estaciones de Fase I y II y III del sistema.*” la dependencia definió cuatro (4) actividades las cuales se ejecutaron, por lo tanto, la calificación alcanzada es del 100%



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Para el producto *“Realizar al menos un (01) simulacro de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y alineado al Distrital”* la dependencia fijó tres (3) actividades, las cuales fueron ejecutadas en un 100%.
- Para el producto *“1.110 agentes del Sistema capacitados en PPPRE”*, la dependencia formuló dos (2) actividades de las cuales se evidenció cumplimiento en un 100%
- Para el producto *“400 Agentes del Sistema capacitados como primeros respondientes”*: la dependencia formuló dos (2) actividades que lograron un porcentaje del 100%
- Para el producto *“Realizar el seguimiento, Supervisión y control a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el Sistema”*, la dependencia fijó dos (2) actividades las cuales se encuentran al 100%
- Para el Producto: *“Revisar, diseñar y/o actualizar un (01) manual para estandarizar la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el Sistema”*, la dependencia realizó dos (2) actividades a las cuales les asignó un porcentaje del 50% cada una, pero solo una de ellas logró el 100%, la actividad: *“Oficialización del manual para estandarizar la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el Sistema”*, no se realizó, por tanto, este producto obtuvo una calificación del 50%.
- Para el producto *“Generar sostenibilidad de las estrategias de seguridad ciudadana a través de la cultura ciudadana y generación de alianzas interinstitucionales”* el área fijó tres (3) actividades las cuales fueron ejecutadas en un 100%.
- Para el producto *“Promover estrategias para mitigar eventos contra la seguridad ciudadana en el componente zonal del sistema”* se generaron tres (3) actividades las cuales fueron ejecutadas al 100%.
- Para el producto *“Implementación del protocolo de prevención, atención, y sanción violencias contra las mujeres en espacio y transporte público”*, el área definió tres (3) actividades las cuales fueron ejecutadas en un 100%.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Para el producto “Diseñar e implementar el 34% del plan de Seguridad que permita gestionar y realizar iniciativas para reducir los eventos de afectación a la seguridad en el Sistema” la dependencia alcanzó un 33%, razón por la cual su calificación fue de un 97%
- Para el producto “Implementar el componente de Fiscalización del Plan Estratégico Anti- Evasión”, la dependencia definió dos (2) actividades las cuales fueron ejecutadas en un 100%:
- Para el producto “Implementar el componente de Infraestructura del Plan Estratégico Anti- Evasión” la dependencia definió dos (2) actividades ponderadas cada una con el 50% y fueron ejecutadas en su totalidad razón por la cual alcanzó calificación del 100%.
- Para el producto “*Implementar el componente de Cultura ciudadana del Plan Estratégico Anti- Evasión*”, la dependencia definió siete (7) actividades las cuales fueron ejecutadas en su totalidad, razón por la cual se califica con el 100%.
- Para el producto: “*Proponer un Sistema de Monitoreo de la Evasión del Plan Estratégico Anti- Evasión*”, la dependencia definió dos (2) actividades a realizar las cuales fueron ejecutadas al 100%.
- El producto “*Diseñar e implementar el 36% del plan para reducir la problemática de la evasión en el Sistema, incluyendo medidas de corto, mediano y largo plazo*”, fue ejecutado al 100%
- Para el producto “Elaborar e implementar un plan Excelencia en Seguridad Vial”, se definieron dos (2) actividades las cuales fueron ejecutadas al 100%.
- Para el Producto: “*Realizar el acompañamiento de los procesos de capacitación de los operadores que operarán en las flotas de reemplazo de las fases I y II del Sistema, así como los procesos de capacitación de los operadores que sean promovidos de nivel de servicio*”, se definieron dos (2) actividades cada una con ponderación del



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



50%, no obstante, una de ellas “Realizar (en coordinación con el SENA) cinco (05) cursos de capacitación para personal del sistema” solamente se ejecutó en un 80%, por esta razón, la calificación del producto fue dada con un 90%

- Para el producto “Realizar una (01) propuesta de reestructuración del plan de capacitación de los conductores del sistema de acuerdo con lo establecido en el manual de operaciones”, fue ejecutado en un 100%.
- Para el producto: “Realizar acciones de prevención de accidentes de tránsito y/o Seguridad Vial en el Sistema”, el área definió tres (3) acciones las cuales fueron ejecutadas en su totalidad, razón por la cual la calificación alcanzó el 100%.
- Para el producto: “Un Comité de Operaciones para presentar y aprobar la aplicación de hallazgos y desincentivos a partir del seguimiento de velocidades desde el Centro de Control Maestro elaborado y aprobado en Comité”, en virtud de su ejecución la calificación fue del 100%.
- Para el producto “Realizar inspecciones de seguridad vial (ISV), en sus componentes Troncal y alimentación”. La dependencia definió dos (2) actividades ponderadas con 50% cada una. Con la verificación efectuada, se evidenció cumplimiento de lo programado por lo tanto se alcanzó calificación del 100% para el producto.

5. Conclusiones sobre la evaluación de los Compromisos de la Dependencia.

Con relación a los resultados obtenidos para los 22 productos y/o metas establecidos en el Plan de Acción y las ponderaciones establecidas para cada uno de ellos, la Dirección Técnica de Seguridad, alcanza un porcentaje de cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2019 de **97%**. El detalle del análisis específico se puede verificar en la “Matriz de Evaluación Indicadores y Plan de Acción” (Anexo 1).

6. Fortalezas



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



La disposición, interés y conocimiento del personal designado para atender las visitas de Control Interno y suministrar la información requerida para realizar el presente informe.

7. Recomendaciones

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

1. Evaluar la posibilidad de incluir indicadores de Gestión de Seguridad para el componente Transmisible, de modo que se cuente con información organizada y analizada que facilite la toma de decisiones.
 - La Oficina de Control Interno en la presente evaluación no evidenció indicadores de Gestión relacionados con el Transmisible (seguridad).
2. Realizar la verificación de los indicadores de Gestión asociados con la nueva plataforma estratégica de la Entidad.
 - En la revisión realizada por la Oficina de Control Interno no se evidenció que estuvieran correlacionados con ésta.
3. Culminar los productos que quedaron pendientes en el plan de acción de la vigencia 2019, con la debida celeridad y oportunidad para cumplir lo programado.
 - En el análisis de indicadores y evaluación del cumplimiento del plan de acción se evidenció que la actividad “Oficialización del manual para estandarizar la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el Sistema” no fue realizada.
4. Contar con los soportes y/o registros que evidencien que los resultados reportados para el indicador: “*prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio*” son concordantes con los porcentajes registrados por la dependencia.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- La Oficina de Control Interno se abstuvo de calificar este indicador ya que no tuvo evidencia del soporte consolidado del reporte, no obstante, el auditado informó que eran correos reportados y que todas las novedades habían sido tenidas en cuenta.

Las anteriores conclusiones y recomendaciones fueron socializadas con los responsables y el facilitador Profesional Contratista designado para atender el presente trabajo de auditoría el 29 de enero de 2019.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Dirección Técnica de Seguridad, 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.

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., 31 de enero de 2020

Luis Antonio Rodríguez Orozco

Jefe Oficina de Control Interno

Anexo 1: "Matriz de Evaluación Indicadores y Plan de Acción"

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario grado (4) – Oficina de Control Interno