



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A | | Año: 2014 | | | | | Observaciones Oficina de Control Interno |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|--------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades <i>Fecha de Seguimiento y Publicación: 31 de Agosto de 2014</i> | Publicación | Actividades Realizadas | | | | |
| | | ene-31 | abr-30 | ago-31 | dic-31 | Responsable | |
| MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION | <p>Frente a las acciones orientadas a mitigar o prevenir los riesgos identificados en el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad, se han llevado a cabo las siguientes actividades:</p> <p>En el marco de lo establecido en el tercer eje del Plan de Desarrollo "Bogotá Humana", denominado "Una Bogotá que Defiende y Fortalece lo Público" y el Ideario Ético del Distrito, durante la vigencia 2014 se han adelantando acciones significativas en materia de fortalecimiento de la Gestión Ética en TRANSMILENIO S.A. (TMSA). Dichas acciones han tenido lugar a partir de las responsabilidades de la Dirección Administrativa en la ejecución del contrato N° 277 de 2013 suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y la Corporación Cine Club El Muro. En este sentido, se desarrolló el concurso "Estación Valores" que exaltó y reconoció a los servidores que muestran comportamientos éticos, así mismo, se recibió la propuesta documental del proyecto de código de ética y manual de convivencia, el cual requiere la revisión final y adopción formal por parte de la Empresa.</p> <p>Durante el periodo de evaluación, se avanzó en la construcción del procedimiento para el manejo de los proyectos de inversión, cuyo objeto es establecer las actividades para elaboración, programación y seguimiento a los proyectos de inversión de TRANSMILENIO S.A., así como el envío oportuno de esta información a la Secretaría Distrital de Planeación a través del Sistema de Seguimiento a la Inversión del Distrito Capital SEGPLAN. El procedimiento "P-OP-015 Formulación y Seguimiento a Proyectos de Inversión" versión 0 fue adoptado con Resolución 350 del 25 de junio de 2014.</p> <p>Para el tema referente a Plan de Acción y Plan de Adquisiciones se emitió la circular reglamentaria N° 5 del 19 de febrero de 2014 por la cual fueron reglamentadas las condiciones para "Modificaciones del Plan Anual de Adquisiciones", el memorando interno 2014IE5904 que trata del "Trámite de solicitudes de modificación al plan de adquisiciones" y se formuló el procedimiento P-OP-018 "Elaboración, modificación y seguimiento del Plan de acción institucional" versión 0 el cual fue adoptado oficialmente mediante Resolución N° 350 del 25 de junio de 2014.</p> | X | X | X | | Dirección Administrativa | <p>La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.</p> <p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.</p> |
| | <p>En lo relacionado con la reformulación y adopción de los indicadores de Gestión, los dueños de los procesos han avanzado en las siguientes actividades:</p> <p>a) La Oficina Asesora de Planeación el 27 de Agosto de 2014 modificó oficialmente la fórmula de cálculo del indicador de Satisfacción del Usuario, el cual antes utilizaba un promedio de las calificaciones obtenidas en los atributos sobre los cuales se construye el índice así: (Calificación Atributo Estado General del Bus + Calificación Atributo Servicio del Conductor + Servicio que ofrece el Sistema TRANSMILENIO S.A. + Calificación Atributo Estaciones + Calificación Atributo Tiempo de Espera para la llegada del Bus Rojo + Calificación Atributo Cantidad de Personas)/6 y para las mediciones del año 2014 se utiliza como dato de indicador el Índice de Satisfacción del Usuario que se construye como la relación entre la suma ponderada de las calificaciones de procesos o atributos y la suma de correlaciones de los atributos o procesos asociados.</p> <p>b) Se adoptó formalmente en el cuadro de mando integral 2014 la reformulación del indicador de Eficiencia Energética por tipología de flota, el cual alberga todos los tipos disponibles en el SITP (Barticulado, Articulado, Padrón, Bus, Buseta, Microbús).</p> <p>c) La Dirección de TIC's informó que revisado el pasado informe de avance en lo relacionado con "(...) la posibilidad de implementar un nuevo indicador que permita realizar seguimiento a la implementación del SIRCI. En caso de optarse por la implementación del mismo, se tendrá la ficha del indicador en el mes de julio de 2014", la Dirección de TIC's realizó un análisis pormenorizado para la construcción del indicador y decidió no elaborarlo, ya que su alcance no es de fácil determinación porque es un proceso incremental en el desarrollo de la concesión a 16 años. Una vez realizada la evaluación de los cuatro (4) indicadores vigentes en el cuadro de mando integral, se concluyó que estos indicadores representan el escenario ideal para las metas de cumplimiento establecidas, razón por la cual no es necesaria su reformulación. No obstante, por el carácter dinámico de la naturaleza de los indicadores, se planificó una revisión para el último trimestre del 2014 (Octubre-Diciembre de 2014).</p> <p>d) La Subgerencia Económica construyó un informe básico de serie históricas de pagos a los agentes y tarifa técnica del Sistema, para evidenciar periódicamente el curso financiero de Sistema Integrado de Transporte Público, el cual se remite mensualmente a la Oficina Asesora de Planeación para su consolidación, no obstante esta actividad tiene fecha máxima para implementación el 31 de Diciembre de 2014.</p> <p>e) La Subgerencia Técnica elaboró un tablero de control de los proyectos de infraestructura en ejecución, a partir del cual se debe desarrollar la metodología para definir indicadores que midan de mejor manera la gestión del área, adicionalmente se ha consolidado información estadística que tiene un avance del 50% al mes de julio de 2014. Dicha información estadística hace referencia al Subsistema Operación Estadística Niveles de Desagregación Troncal (Entradas cuarto de hora/Estación, Entradas sin funcionarios Total, Entradas con funcionarios Estación/Portal, Salidas cuarto de hora); y Zonal (Abordajes Operador/Ruta, Abordajes operador/Ruta/Cuarto de hora).</p> <p>f) La Subgerencia de Negocios estructuró 18 nuevos indicadores, los cuales se encuentran en proceso de revisión y aprobación. Uno de estos indicadores "Estudios Técnicos de Estructuración Inmobiliaria Financiación Modelos de Infraestructura." fue revisado y no se formalizará puesto que aún no existe el pronunciamiento jurídico sobre el uso de los bienes inmuebles y su destinación por parte del IDU.</p> <p>g) La Dirección Técnica de BRT informó que a partir de las mesas de trabajo y la firma del OTROSÍ de los contratos de concesión de operación troncal de la fase II del sistema (016, 017 y 018 del 2003) con los operadores TRANSMASIVO, SOMOS K y CONEXION MOVIL se logró la reformulación de los indicadores de desempeño (cláusula 93) que permiten redistribuir la cuenta correspondiente del Fondo de Multas y Bonificaciones, que permitirá facilitar la medición de los resultados de los operadores. Esta actividad está en el 100% de ejecución y es verificable a partir de los OTROSÍ firmados con los operadores mencionados.</p> <p>h) En la Dirección Técnica de Buses se está siguiendo la directriz institucional de elaborar las caracterizaciones del proceso de "Supervisión y Control de la Operación" y de los cuatro (04) subprocesos relacionados (Seguridad, Gestión para el mantenimiento de la infraestructura del SITP, Supervisión y Programación), todo esto articulado con la Oficina Asesora de Planeación. Las caracterizaciones que se están trabajando requerirán del diseño de mínimo un indicador por cada subproceso como herramienta de medición del comportamiento y de mejora. En este momento, se tiene adelantada la caracterización del subproceso "Gestión para el mantenimiento de la infraestructura del SITP" del cual existen 2 versiones ya corregidas por la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>i) La Subgerencia de Comunicaciones creó nuevos indicadores los cuales son: Servicio al Ciudadano; Oportunidad, Claridad, Calidez y Coherencia de las respuestas; Satisfacción de la respuesta OUT BOUND línea 197 como línea 018000115510; Satisfacción del Usuario Atendido en Sede Administrativa; Trimestral de Oportunidad de los requerimientos del SDQS; Porcentaje de Requerimientos Atendidos por SDQS; Calidad del Servicio. Se evaluará con la Oficina Asesora de Planeación la posibilidad de incluirlos en el cuadro de mando integral de la Entidad.</p> | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación | |
| | | X | X | X | | Dueños de Proceso | |



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A | | Año: 2014 | | | | | Observaciones Oficina de Control Interno | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades <i>Fecha de Seguimiento y Publicación: 31 de Agosto de 2014</i> | Publicación | Actividades Realizadas | | | | | |
| | | ene-31 | abr-30 | ago-31 | dic-31 | Responsable | | |
| MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN (Continuación) | Se viene realizando la medición de los Indicadores de Gestión de los procesos que hacen parte del Cuadro de Mando Integral 2014 de acuerdo con la periodicidad establecida para cada uno, información que es consolidada por la Oficina Asesora de Planeación, quien realizó el análisis consolidado de los indicadores de abril a junio de 2014 y cuyos resultados están publicadas en la Intranet Institucional. | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación | La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales. | |
| | En cuanto a las solicitudes de acción correctiva, preventiva y de mejora que deben derivarse de la medición de estos indicadores tal como lo establece el numeral 5 y la etapa 110 del Instructivo I-OP-001 "Indicadores de Gestión", solo se recibió evidencia de una solicitud de acción correctiva de fecha 14 de agosto de 2014 resultado del indicador "Porcentaje de días en el mes en que la proyección está dentro de rangos admisibles de variación" perteneciente al subproceso "Programación de la operación". | | | | | | | |
| | Levantamiento de seis (6) inventarios de Archivos de Gestión y un (1) inventario del Archivo Central, tal y como fue reportado en el seguimiento anterior, no obstante, esta actividad tiene como fecha máxima de implementación 31 de diciembre de 2014. | X | X | X | | Dirección Administrativa | | |
| | Mediante la herramienta CORDIS entre el 01 de enero de 2014 y 31 de julio 2014 se asignaron cuarenta y siete mil seiscientos setenta y un (47.671) trámites, de los cuales, cuarenta y un mil trescientos (41.300) trámites fueron cerrados (86,6%) y seis mil trescientos setenta y uno (6.371) están pendientes por cerrar. | X | X | X | | Dirección Administrativa | | |
| | El Manual de Gestión de Comunicaciones tiene como fin monitorear constantemente los procesos de Comunicación Interna y externa de Transmilenio S.A., para tal fin se desarrollaron y adoptaron los procedimientos que se ejecutan en cada una de las áreas de la Subgerencia de Comunicaciones así: P-SC-003 Comunicación Externa (Resolución 433 de julio de 2014), M-SC-002 Manual de Atención en Vía y Cultura Ciudadana (Resolución 295 del 09 de junio de 2014), M-SC-003 Manual de Diseño Gráfico y Producción de Piezas de Comunicación para el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP (Resolución 434 del 24 de julio de 2014), junto con los documentos aprobados durante el año 2013 como P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Resolución 582 del 10 de diciembre de 2013), M-SC-001 Manual de Gestión Social (Resolución 012 del 14 de enero de 2014). Así mismo, la Subgerencia de Comunicaciones ha venido compilando la información sobre perfiles, funciones desempeñadas, funcionarios a cargo, roles, estándares de calidad en la gestión para la elaboración del manual, con lo cual se continúa en la elaboración del Manual definitivo de la Subgerencia para la organización Transmilenio S.A. | X | X | X | | Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | | |
| | Rendición de la Cuenta Anual: En consonancia con los plazos establecidos por la Contraloría Distrital fueron remitidos por la Oficina de Control Interno el cargue final de los siguientes informes: El 03 de abril de 2014 fueron publicados en SIVICOF los informes CBN 1090 Informes de Gestión y Resultados, CB 0404 Indicadores de Gestión, CB 0021 Informe de Balance Social, CB 1111-1 Información Proyectos del PACA, CB 1111-2 Información Gestión Proyectos PACA, CB 1111-3 Información Inversión Proyectos del PACA, CB 1111-4 Información contractual de Proyectos PACA, CB 1111-5 Plan de Acción Anual Institucional PIGA, CB 1111-6 Uso Eficiente de la Energía, CB 1111-7 Uso Eficiente del Agua, CB 1111-8 Uso Eficiente de los Materiales - Residuos Convencionales, CB 1111-9 Residuos No Convencionales y CB 1111-10 Material Reciclado. | | | | | Jefe Oficina Asesora de Planeación | | |
| | Rendición de Cuenta a Ciudadanía: En cumplimiento de la circular 019 del 18 de diciembre de 2013 y de conformidad con el Acuerdo 380 de 2009, TRANSMILENIO S.A. participó el lunes 13 de enero de 2014 en la reunión organizada por la Secretaría Distrital de Planeación para acordar los lineamientos de presentación del informe de rendición de cuenta. Una vez adelantada la reunión, TRANSMILENIO S.A. remitió a la Secretaría Distrital de Movilidad como cabeza del sector el informe de logros (Anexo 4) el 21 de enero de 2014. El informe de rendición fue consolidado y presentado en jornada de rendición a la ciudadanía el 31 de marzo de 2014, lo cual fue reportado en el seguimiento anterior, no obstante, esta actividad tiene como fecha máxima de implementación el 31 de diciembre de 2014. | X | X | X | | Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario | | |
| | Finalmente con corte 30 de junio de 2014 fue elaborado el Informe de Seguimiento al Plan de Acción Institucional 2014, informe que fue reportado en el Anexo 1 del Informe Pormenorizado del Informe de Control Interno con corte al mes de junio de 2014. | | | | | | | |
| Mensualmente se remitió información de ejecución presupuestal a la Personería Distrital y a la Veeduría Distrital (por medio de correo electrónico). El 23 de abril de 2014 se reportó la ejecución presupuestal del primer trimestre de 2014 en el SIRECI a la Contraloría General de la República. Teniendo en cuenta algunas dificultades en la herramienta SIRECI, a través de Circular CGR recibida en TRANSMILENIO S.A. mediante correo del 15 de agosto de 2014 suspende los términos de los plazos para la rendición de la información del segundo trimestre 2014 en la plataforma SIRECI. | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación Subgerencia Económica Dirección Administrativa | | | |



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A | | Año: 2014 | | | | | Observaciones Oficina de Control Interno |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades <i>Fecha de Seguimiento y Publicación: 31 de Agosto de 2014</i> | Publicación | Actividades Realizadas | | | | |
| | | ene-31 | abr-30 | ago-31 | dic-31 | Responsable | |
| MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN (Continuación) | <p>En cumplimiento de la normativa dispuesta en la materia, se encuentran publicados en la página web los siguientes elementos:</p> <p>a) Plan Estratégico: Acuerdo 04 de 2007 donde se establece la plataforma de gestión: Misión, visión, Objetivos Corporativos, Objetivos Específicos y Estrategias). Publicado en Página Web desde el año 2008, se encuentra en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/acerca de la entidad/Planes y Proyectos Institucionales/Plan Estratégico</p> <p>b) Plan de Acción Institucional, Plan Anual de Adquisiciones Proyectos de Inversión y Plan Anticorrupción al Ciudadano: se encuentran publicados en la página web en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/acerca de la entidad/Planes y Proyectos Institucionales.</p> <p>c) Mapa de Procesos: Cadena de valor institucional cuya última versión se encuentra publicada en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/acerca de la entidad/Sistema Integrado de Gestión/Mapa de Procesos.</p> <p>d) Indicadores de Gestión: En consonancia con las fechas de reporte dispuestas por la Contraloría Distrital, el consolidado de resultados de los indicadores de gestión correspondiente al año 2013 fue publicado igualmente en la página web en la siguiente ruta: http://www.transmilenio.gov.co/acerca de la entidad/Sistema Integrado de Gestión/Indicadores de Gestión.</p> <p>e) Estadísticas Generales: En la página web de la entidad se han publicado los resultados de las mediciones de percepción del usuario con el sistema, que corresponden a las estadísticas a cargo de la Oficina Asesora de Planeación. La información publicada se encuentra en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/acerca de la entidad/Sistema Integrado de Gestión/Medición Satisfacción del Usuario. Además, fueron publicados en la página web los siguientes documentos:</p> <p>f) Estados Financieros trimestrales, Presupuesto Aprobado, Ejecución presupuestal mensual, Portafolio de Inversiones: Información que está publicada en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/es/información financiera.</p> | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | <p>La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.</p> <p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios, excepto por lo descrito a continuación:</p> <p>Los estados financieros de la Entidad no se encontraron publicados en el sitio web www.transmilenio.gov.co, no obstante, el personal responsable de la administración de la página web manifestó que los estados financieros de la Organización fueron efectivamente publicados en su oportunidad y que el error en la visualización de los mismos obedece a causas no controlables por TRANSMILENIO S.A., por lo cual se elevó el requerimiento respectivo al proveedor web.</p> |
| | Trimestralmente se remite memorando a cada dependencia de la Empresa con la ejecución del Plan de Adquisiciones. Mensualmente se remite la ejecución de la Entidad a la Subgerencia General, la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección Distrital de Presupuesto, Personería de Bogotá D.C., al Concejo de Bogotá y a la Secretaría Distrital de Planeación, la ejecución presupuestal. Así mismo, se prepara por Tesorería el informe mensual del portafolio de inversiones que es revisado y avalado por la Subgerencia Económica. | X | X | X | | Subgerencia Económica Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | |
| | Se elaboró el documento "Gestión de las Políticas de Seguridad Informática" el cual se está validando con la Oficina Asesora de Planeación para su oficialización (correo electrónico enviado el 25 de agosto de 2014). | X | X | X | | Dirección de TIC's | |
| | Mediante resolución 582 del 10 de diciembre de 2013, se formalizó y se socializó por la Intranet Institucional y al personal de las diferentes áreas de la Entidad el procedimiento P-SC-01 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, con los profesionales de la entidad y operadores encargados de la atención de PQRS. | | | | | | |
| | Tic's realizó ajustes en la herramienta CORDIS para poder ejercer un control más apropiado de las PQRS que ingresan físicamente a la entidad. Como mecanismo de control que permite el conocimiento en tiempo real del estado de cada uno de los trámites se actualiza mensualmente la Guía de Trámites y Servicios, así como el Mapa Callejero publicadas en los CADE virtual y la página web de Portal Bogotá como herramientas que contienen la información de los trámites y servicios que ofrece la entidad los cuales están en constante revisión donde mensualmente se certifica a la Dirección de Calidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá la confiabilidad de la misma, información que es utilizada por los agentes de la línea 195. Igualmente se trabaja junto al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en el desarrollo y publicación de la información en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT, donde se adelanta todo lo relacionado con la racionalización de trámites de los cuales se encuentran dos trámites registrados para TRANSMILENIO S.A.. Durante este trimestre, se ha venido capacitando a todos los agentes participantes de la prestación del servicio misional frente al usuario, sobre mecanismos de acceso a la información, atención de quejas y reclamos y servicio al ciudadano a través del Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano. | X | X | X | | Subgerencia de Comunicaciones | |
| | La Subgerencia de Desarrollo de Negocios emitió el portafolio de servicios y la Subgerencia Jurídica elaboró el documento de invitación para el proceso de selección de mínima cuantía TMSA-MIN-14 2014 con el objeto de contratar el diseño, traducción e impresión del portafolio de servicios de TRANSMILENIO S.A., la cual fue publicada en el SECOP el 01 de agosto de 2014 de acuerdo a cronograma. | X | X | X | | Subgerencia de Desarrollo de Negocios | |
| | Con respecto a la formulación, documentación y adopción oficial de procedimientos para la gestión comercial, la Subgerencia de Desarrollo de Negocios está elaborando un instructivo por el cual "(...) se describen los lineamientos necesarios para la recepción de propuestas con respecto a la explotación colateral del sistema", el cual será enviado a la Oficina Asesora de Planeación para incluirlo en el Sistema Integrado de Gestión. | X | X | X | | Subgerencia de Desarrollo de Negocios | |



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A | | Año: 2014 | | | | | Observaciones Oficina de Control Interno |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades <i>Fecha de Seguimiento y Publicación: 31 de Agosto de 2014</i> | Publicación | Actividades Realizadas | | | | |
| | | ene-31 | abr-30 | ago-31 | dic-31 | Responsable | |
| MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION (Continuación) | <p>Por parte de la Dirección Técnica de BRT, mediante Resolución 377 del 10 de julio de 2014 se adoptaron oficialmente los procedimientos P-DO-006 Control de la vinculación de vehículos del componente troncal y alimentación y P-DO-008 Control y seguimiento en la vinculación de conductores del componente troncal y alimentación.</p> <p>Por parte de la de Técnica de Buses:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se viene realizando la vinculación de conductores y vehículos por solicitud del concesionario a través del registro R-DB-003 Otorgamiento de la Tarjeta de Conducción SITP y el R-DB-002 Certificado Vinculación Vehículos SITP. Se viene trabajando con el reporte R-DB-004 "Novedades Diarias Buses Zonales" para controlar de forma aleatoria a la salida de los patios el mantenimiento de la flota; sin embargo paralelamente se esta desarrollando la plataforma VIHANET que permite realizar las inspecciones en línea por medio del aplicativo en tabletas, manteniendo el control manual sobre las autorizaciones relacionadas con trámites de flota que ingresa al SITP. <p>En la Subgerencia Técnica y de Servicios se mantiene el control sobre las autorizaciones relacionadas con trámites de flota que ingresa al SITP. Se ha atendido el 100% de solicitudes presentadas a 31 de julio de 2014, así: Autorizaciones cambio de empresa SITP (3952), desintegración de vehículos (2932), vehículos sacados de operación - cláusula 12 contratos de concesión (5), vehículos operativos operativos (2814), vehículos vinculados a los concesionarios (14608), atención a solicitudes relacionadas con los vehículos del TPC (120), derechos de petición resueltos (150), solicitudes de cancelación tarjetas de operación (504), cancelaciones de factor de calidad (1202).</p> <p>En la Subgerencia Técnica se elaboraron y aprobaron el 24 de julio de 2014 los procedimientos P-ST-001 Apoyo a la gestión de información estadística de campo (Resolución 439), P-ST-002 Procedimiento para la elaboración de estudios de transporte de largo, mediano y corto plazo en sus componentes zonal, troncal y modos complementarios (Resolución 441), P-ST-003 Acreditación y vinculación de vehículos provenientes del TPC al SITP (Resolución 437) y P-ST-004 Procedimiento para la etapa de implementación de paraderos zonales del SITP (Resolución 436).</p> <p>La Dirección Técnica de BRT está realizando la revisión y actualización de todos los procesos, procedimientos e indicadores de gestión y los manuales, lo cual presenta un avance del 50%, este avance fue reportado en el seguimiento anterior, no obstante la fecha máxima para ejecución de esta actividad es de 31 de diciembre de 2014. De los cuales, fueron aprobados los procedimientos: P-DO-001 Programación servicios troncales, duales y alimentadores (Resolución 347 del 24 de junio de 2014) , P-DO-005 Procedimiento inspección de la operación (Resolución 491 del 21 de agosto de 2014), P-DO-007 Inspección de la infraestructura (Resolución 443 del 24 de julio de 2014), P-DO-010 Procedimiento para realización de auditorías de seguridad operacional (Resolución 491 del 21 de agosto de 2014), P-DO-011 Procedimiento diseño elaboración boletines atentos (Resolución 491 del 21 de agosto de 2014), P-DO-012 Inspección para recibir infraestructura nueva (Resolución 491 del 21 de agosto de 2014) y P-DO-013 Acompañamiento visitas técnicas (Resolución 491 del 21 de agosto de 2014).</p> <p>La Dirección Técnica de Buses elaboró y fueron aprobados los siguientes procedimientos: P-DB-006 Control de velocidad a vehículos adscritos al SITP en su componente zonal (Resolución 360 del 27 de junio de 2014), P-DB-007 Supervisión a la operación del SITP en su componente zonal (Resolución 379 del 10 de julio de 2014), P-DB-008 Generación de reportes de kilometraje para el componente zonal del SITP (Resolución 378 del 10 de julio de 2014), P-DB-009 Recapacitación y habilitación de conductores zonales del SITP (Resolución 379 del 10 de julio de 2014), P-DB-010 Atención de contingencias del SITP en su componente zonal desde el Centro de Control Maestro (Resolución 375 del 10 de julio de 2014), P-DB-011 Verificación del manejo preventivo en vía para vehículos adscritos al SITP en su componente zonal (Resolución 362 del 27 de junio de 2014), P-DB-012 Supervisión fuera de línea a la operación del SITP en su componente zonal (Resolución 435 del 24 de julio de 2014), P-DB-013 Procedimiento Inspección a la infraestructura del componente zonal del SITP (Resolución 296 del 9 de junio de 2014), P-DB-015 Vinculación de vehículos zonales al SITP (Resolución 362 del 27 de junio de 2014) y P-DB-016 Vinculación conductores zonales al SITP (Resolución 361 del 27 de junio de 2014).</p> | X | X | X | | Dirección Técnica de Buses Dirección Técnica de BRT Subgerencia Técnica | <p>La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.</p> <p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.</p> |
| | <p>El Manual de Funciones y Requisitos para Trabajadores Oficiales, fue actualizado siguiendo la Guía elaborada para el efecto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así mismo, fue revisado por cada una de las Dependencias y por la Gerencia General y finalmente adoptado mediante Resolución 458 de fecha 04 de agosto de 2014 y socializado mediante correos electrónicos y la Intranet institucional.</p> | X | X | X | | Dirección Administrativa | |
| | <p>En el marco de lo establecido en el tercer eje del Plan de Desarrollo "Bogotá Humana", denominado "Una Bogotá que Defiende y Fortalece lo Público" y el Ideario Ético del Distrito, durante la vigencia 2014 se han venido adelantando muy significativas acciones en materia de fortalecimiento de la Gestión Ética en TRANSMILENIO S.A. (TMSA) con soporte en el contrato N°277 de 2013 suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y la Corporación Cine Club El Muro, entre las actividades realizadas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se desarrollaron dieciséis (16) talleres de promoción ética y valores que conducen a la actualización del Código de Ética y Manual de Convivencia de TMSA, que ha contado con la participación de 390 personas. Se desarrollo el concurso "Estación Valores" que exalta y reconoce a los servidores que muestran comportamientos éticos. Se recibió el proyecto de código de ética y manual de convivencia, el cual requiere la revisión final y adopción formal por parte de la Empresa. <p>Además, la formalización de la entrega de los inventarios individuales e información a los servidores al momento de ingreso de los funcionarios y en las actualizaciones periódicas de inventarios de equipos y herramientas de oficina.</p> | X | X | X | | Dirección Administrativa | |
| | <p>Con base en la Resolución 369 del 27 de agosto de 2013 se adoptó el Plan Estratégico de Calidad de Vida Laboral, que integra los componentes de capacitación, bienestar e incentivos y seguridad y salud en el trabajo, acto administrativo que define objetivos generales y específicos se aborda el Proceso de Gestión del Talento Humano. Como fuente adicional para la intervención, se tiene en cuenta la Medición de Clima Organizacional y de Riesgo Psicosocial que se realizó en el segundo semestre de 2013, sobre los cuales se han generado actuaciones y actividades que se incluyeron en los cronogramas de capacitación, bienestar, gestión en Seguridad y Salud en el trabajo que fueron divulgados el 28 de marzo de 2014 vía correo electrónico y que esta publicado en la Intranet Institucional y que se vienen ejecutando.</p> <p>Se adoptó el "Manual de Gestión Integral del Talento Humano de TRANSMILENIO S.A." M-DA-004 adoptado mediante Resolución 348 del 24 de junio de 2014, con el cual se documentan las acciones que acomete la Dirección Administrativa sobre la materia.</p> | X | X | X | | Dirección Administrativa | |



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A | | Año: 2014 | | | | | Observaciones Oficina de Control Interno |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|--------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades <i>Fecha de Seguimiento y Publicación: 31 de Agosto de 2014</i> | Publicación | Actividades Realizadas | | | | |
| | | ene-31 | abr-30 | ago-31 | dic-31 | Responsable | |
| MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN (Continuación) | <p>En cumplimiento de las leyes 1474 de 2011 y 1510 de 2013, la entidad publicó el pasado 31 de enero de 2014 en página web, los siguientes componentes: Plan de Acción Institucional, Plan de Adquisiciones (Componente del Plan de Acción Institucional), Presupuesto Asociado al Plan de Adquisiciones.</p> <p>En cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Agencia Nacional "Colombia Compra Eficiente", el Plan de Adquisiciones publicado es un documento de naturaleza informativa y las adquisiciones incluidas en el mismo pueden ser canceladas, revisadas o modificadas. Esta información no representa compromiso u obligación alguna por parte de TRANSMILENIO S.A. ni la compromete a adquirir los bienes, obras y servicios en él señalados. Por lo anterior y derivado del dinamismo organizacional que ha requerido el cambio en este Plan, en la página web se han publicado las siguientes versiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Versión 0 del 31 de enero de 2014 -Versión 1 del 18 de febrero de 2014 -Versión 2 del 26 de febrero de 2014 -Versión 3 del 14 de marzo de 2014 -Versión 4 del 19 de marzo de 2014 -Versión 5 del 21 de abril de 2014 -Versión 6 del 28 de abril de 2014 -Versión 7 del 16 de mayo de 2014 -Versión 8 del 22 de mayo de 2014 -Versión 9 del 12 de junio de 2014 -Versión 10 del 18 de junio de 2014 -Versión 11 del 1 de julio de 2014 -Versión 12 del 23 de julio de 2014 | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación | <p>La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.</p> <p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.</p> |
| | Mediante Resolución 016 del 17 de enero de 2014 fueron incorporados al Manual de Procedimientos de la entidad los siguientes documentos: P-SE-010 Procedimiento Programación Presupuestal, P-SE-011 Procedimiento Ejecución Presupuestal y P-SE-012 Procedimiento Gestión de Vigencias Futuras y de igual forma, con Resolución 350 del 25 de Enero de 2014 fueron aprobados los procedimientos P-OP-015 Formulación y Seguimiento a Proyectos de Inversión y P-OP-018 Elaboración, modificación y seguimiento del Plan de acción institucional, los cuales se encuentran publicados en la Intranet Institucional. | X | X | X | | Subgerencia Económica Oficina Asesora de Planeación | |
| | <p>Dentro del trimestre se efectuó un análisis sobre el comportamiento de la Ejecución de Ingresos y Gastos versus los cambios efectuados en el Plan de Contratación (actualmente Plan de Adquisiciones). Este análisis (Anexo 5) fue presentado en el marco del Comité de Contratación del 11 de febrero de 2014 y como resultado se determinó la necesidad de reglamentar puntualmente los cambios en el Plan Anual de Adquisiciones. En ese mismo comité se presentó la propuesta de una circular reglamentaria en el tema. Una vez surtidos los procesos de revisión y firma, se emitió la Circular Reglamentaria No. 5 del 19 de febrero de 2014 para las Modificaciones al Plan de Adquisiciones.</p> <p>Posteriormente fue emitido y trasladado a cada una de las dependencias el memorando interno 2014 IE 5904 "Trámite de Solicitudes de Modificación al Plan de Adquisiciones". Así mismo, con corte 30 de junio de 2014 se elaboró un análisis de la ejecución presupuestal y del cumplimiento de los compromisos del Plan de Adquisiciones.</p> | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación | |
| | Se evaluará la necesidad de actualizar el Normograma del proceso Gestión Financiera al cierre 31 de diciembre de 2014, como resultado de la identificación de requisitos legales aplicables. | X | X | X | | Subgerencia Económica | |
| | Al momento de la expedición del CDP se verifica que la solicitud de cada área este acompañada con los soportes de análisis jurídico, justificación técnica y económica. Para el caso de la expedición del CRP, se verifica que venga acompañada del contrato debidamente suscrito por la partes. Se han realizado arqueos periódicos a la caja menor por parte de la Oficina de Control Interno (el último se efectuó el 08 de julio de 2014). | X | X | X | | Subgerencia Económica | |
| | En cuanto al control a la ejecución presupuestal y a la gestión de adquisiciones y de conformidad con lo establecido en el Decreto Distrital 334 de 2013 y la Circular 160 de 2013 expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, reporta cada cuarto meses a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá por medio del aplicativo SIDAG (Sistema Distrital Acuerdos de Gestión para Jefes de Control Interno) la relación de las causas que impactan los resultados de los avances de la gestión presupuestal, contractual y física de la Entidad en cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo de la Entidad. De acuerdo a lo anterior, el 15 de mayo de 2014 se envió por correo electrónico a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá por medio del SIDAG el comportamiento de las metas Plan de Desarrollo "Bogotá Humana" a cargo de TRANSMILENIO S.A. frente al componente de la gestión presupuestal y contractual (Plan de Adquisiciones) con corte a 30 de abril de 2014. Así mismo, en lo referente al control de la ejecución de los planes de acción, se viene realizando la verificación en los Informes Pormenorizados de Control Interno que se realizan cada cuatro meses la verificación que se documenta en el Anexo 1 y que se encuentran publicados en la página web de TRANSMILENIO S.A.. | X | X | X | | Oficina de Control Interno | |
| | Se formuló y aprobó mediante Resolución 350 del 25 de junio de 2014 el procedimiento P-OP-015 "Formulación y seguimiento a proyectos de inversión". | X | X | X | | Subgerencia Económica | |
| | Las operaciones de inversión están detalladas y documentadas en las actas mensuales de inversión que son firmadas por el Tesorero y el Subgerente Económico. | X | X | X | | Subgerencia Económica | |
| | Mediante Resolución N°064 del 28 de febrero de 2014 se actualizaron los procedimientos P-SE-014 Causación Contable de Cuentas por Pagar aprobado el 20 de febrero de 2014 y P-SE-015 Conciliaciones Bancarias aprobado el 20 de febrero 2014. El procedimiento de Liquidación de Impuestos se encuentra en proceso de aprobación, lo cual fue reportado en el informe de seguimiento anterior, no obstante, la fecha máxima de finalización esta programada para el 31 de diciembre de 2014. | X | X | X | | Subgerencia Económica | |



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A | | Año: 2014 | | | | | Observaciones Oficina de Control Interno |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|----------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades Fecha de Seguimiento y Publicación: 31 de Agosto de 2014 | Publicación | Actividades Realizadas | | | | |
| | | ene-31 | abr-30 | ago-31 | dic-31 | Responsable | |
| MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN (Continuación) | Se realizaron las Auditorías a los Procesos: Gestión de Servicios Logísticos con sus respectivos subprocesos Gestión de Inventarios, Gestión de Compras y Suministros, Aseguramiento de los Bienes e Intereses Patrimoniales, Mantenimiento y Adecuación de la Planta Física y Gestión Documental; Evaluación, Gestión del Modelo de Operación del SITP; Proceso Control Interno Disciplinario, Gestión Jurídica y Contractual y los subprocesos: Selección de Contratistas, Defensa Judicial y Asesoría Jurídica; igualmente, se realizó la revisión de los planes de acción, indicadores, mapas de riesgos y los contratos vigentes asociados a los procesos auditados. | X | X | X | | Oficina de Control Interno | La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales. |
| | Se realizaron visitas a cinco (5) dependencias para la verificación del Manual de Gestión Documental y la aplicación de las Tablas de Retención Documental, así como siete (7) sesiones de socialización del Manual de Archivo, avance que fue reportado en el informe anterior, no obstante, esta actividad tiene como fecha máxima de implementación 31 de diciembre de 2014. Se envió el memorando 2014EE13127de fecha 14 de julio de 2014 a la contratista de archivo solicitando el uso de los formatos establecidos en el manual de Gestión Documental aprobados en el Sistema Integrado de Gestión, dicho documento fue recibido el 15 de julio de 2014 por la contratista. | X | X | X | | Dirección Administrativa | |
| | El 08 de julio de 2014 se envió a la Oficina Asesora de Planeación a través de correo electrónico copia del Proceso P-SG-001 Control Interno Disciplinario junto con los anexos 1 y 2 (Proceso Ordinario y Proceso Verbal) debidamente revisados, ajustados y actualizados, esta pendiente su aprobación en el SIG. | X | X | X | | Subgerencia General | |
| | Actualización del Manual de Contratación (M-SJ-001 de fecha 27 de febrero de 2014) en cumplimiento del Decreto 1510 de 2013 y las políticas sobre el manejo de Riesgos en la Contratación Estatal (fase precontractual, contractual y postcontractual) adoptadas por la Agencia Nacional de Contratación "Colombia Compra Eficiente". En este documento se establecieron los riesgos, dependiendo la modalidad de contratación el tipo del contrato pretendido, las especificaciones técnicas proyectadas y los aspectos propios del negocio (plazo, lugar de entrega, forma de pago, garantías técnicas, entre otras). | X | X | X | | Subgerencia Jurídica | |
| | Los pliegos de condiciones definitivos de los procesos de mayor cuantía no son puestos a consideración de aprobación del Comité de Contratación y Adjudicación, toda vez que en el párrafo segundo del artículo primero de la Resolución 272 del 27 de junio de 2013 establece "Las conclusiones a que llegue el Comité de Contratación y adjudicaciones se dan a título de recomendación, por lo tanto, la Gerencia General o los funcionarios delegatarios contractuales podrán acogerla o apartarse de la misma." | X | X | X | | Subgerencia Jurídica | |
| | Evaluación de todas las ofertas presentadas en TRANSMILENIO S.A. cumpliendo con parámetros de selección objetiva artículo 5 de la Ley 1150 del 16 de julio de 2007, los principios de la contratación estatal regulados en los artículos 24, 25 y 26 de la Ley 80 de 1993, 209 de la Constitución Política y artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. | X | X | X | | Subgerencia Jurídica | |
| | En los procesos de selección actuales se toma en cuenta la codificación UNSPSC, bajo los postulados establecidos en el Artículo 162 del Decreto 1510 del 17 de julio de 2013 . | X | X | X | | Subgerencia Jurídica | |
| | Publicación en el SECOP de todos los documentos contractuales que así lo ameritan bajo los parámetros proyectados en el artículo 19 del Decreto 1510 del 17 de julio de 2013. | X | X | X | | Subgerencia Jurídica | |
| | La mitigación del riesgo se hace bajo los postulados señalados por Colombia Compra eficiente en su Cartilla M-ICR-01 del 26 de diciembre del año 2013 "Manual para la identificación y cobertura de riesgo en los procesos de contratación) acogida oportunamente por TRANSMILENIO en la actualización de su Manual de Contratación y formatos que lo conforman (estudios previos, estudio técnico y económico), bajo estas directrices los avances y mitigación de riesgos se pueden estructurar dependiendo del tipo de contrato, la naturaleza del mismo y la circunstancias de tiempo, modo y lugar que generan la necesidad. | X | X | X | | Subgerencia Jurídica | |
| | La solicitud de garantías dependen del tipo de contrato, la naturaleza del bien o servicio, la forma de pago y especificidades propias de la necesidad (bajo estos criterios se establece el tipo de garantía, el monto y la vigencia), lo anterior, regulado normativamente por el Decreto 1510 de 2013. | X | X | X | | Subgerencia Jurídica | |
| | Se modificó el Manual de Interventoría o Supervisión M-SJ-002 del 27 de febrero de 2014, ejecución que fue reportada en seguimiento anterior. | X | X | X | | Subgerencia Jurídica | |
| | Se realizó la auditoría interna al Proceso de Evaluación y Gestión del Modelo de Operación del SITP, en la que se revisaron los diferentes contratos de concesión y el cumplimiento de los requisitos normativos por parte de los supervisores respectivos, así mismo, se realizó la auditoría al Proceso de Gestión Jurídica y Contractual en la que se realizaron observaciones al incumplimiento en lo establecido en el Manual de Supervisión y/o Interventoría M-SJ-002 del 27 de febrero de 2014. | X | X | X | | Oficina de Control Interno | |
| La terminación bilateral de contratos está dada por el Estatuto de Contratación Estatal. La terminación por mutuo acuerdo o bilateral se tiene registrada en el formato R-SJ-019 "Acta de Terminación Anticipada por Mutuo Acuerdo y Liquidación" y cumple con los parámetros dados por la Ley 80 de 1993 y la Normatividad Civil y Comercial pertinente (Código Civil y Código de Comercio). La terminación Unilateral se regula normativamente en el Artículo 17 de la Ley 80 de 1993, garantizando cuando sea pertinente el debido proceso, el derecho de defensa y de contradicción que se lleva a cabo previo acuerdo entre los contratantes, así como en la terminación unilateral (como potestad exorbitante) previo agotamiento del debido proceso (Art. 86 Ley 1474 de 2011). | X | X | X | | Subgerencia Jurídica | | |



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A | | Año: 2014 | | | | | Observaciones Oficina de Control Interno |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|--------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades <i>Fecha de Seguimiento y Publicación: 31 de Agosto de 2014</i> | Publicación | Actividades Realizadas | | | | |
| | | ene-31 | abr-30 | ago-31 | dic-31 | Responsable | |
| MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION (Continuación) | <p>Durante este año se ha cumplido con el objetivo de generar apropiación de ética y valores desde varias visiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relacionada con la ética de las personas, al cumplir sus deberes y derechos como ciudadanos y revisar el cumplimiento con el país, siendo jurados de votación en caso de haber sido requeridos. 2. En el marco de los deberes relacionados con el comportamiento ético, verificar el cumplimiento de las funciones en la entidad y que cada persona cumpla sus obligaciones y en caso de fallas proceder como corresponda. <p>Para estos dos elementos, se realizaron cinco piezas divulgadas por medio de la página interna de la entidad, donde se invitó a las personas a revisar si eran jurados de votación, publicación en carteleras internas y correos informativos.</p> <p>Además de lo anterior, se cumplió con una campaña llamada Transmétrica, en el marco de lo establecido en el tercer eje del Plan de Desarrollo "Bogotá Humana", denominado "Una Bogotá que Defiende y Fortalece lo Público" y el Ideario Ético del Distrito.</p> <p>Así mismo, en el 2014 se han adelantando talleres en materia de fortalecimiento de la Gestión Ética en TRANSMILENIO S.A. (TMSA), con trabajadores(as) oficiales y directivos (empleados públicos) para la propuesta, elaboración y apropiación del nuevo Código de Ética y Buen Gobierno, así como del Manual de Convivencia de TMSA. También se realizó convocatoria a líderes de la gestión ética con el fin de conseguir nuevos gestores(as) éticos(as) para TMSA, en esta campaña se realizaron quince piezas. divulgadas internamente en carteleras y por correos masivos en la entidad. Avance que fue reportado en el informe anterior.</p> | X | X | X | | Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | <p>La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.</p> <p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.</p> |
| | <p>En cuanto a la adopción formal de los Comités Internos de Gestión se fortaleció el Comité de la Gerencia de la Integración que fue aprobado mediante Resolución 489 del 19 de agosto de 2014 que fue publicado en la Intranet Institucional y socializado mediante correo electrónico de fecha 20 de agosto de 2014.</p> | X | X | X | | Subgerencia Jurídica | |
| COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS | <p>De otra parte, se adelantaron las siguientes acciones, en cumplimiento al Plan de Actividades en desarrollo de las estrategias anticorrupción:</p> <p>Actualización de los riesgos de corrupción: En cumplimiento de los términos del Decreto 2641 de 2012, por medio del cual se determina que la elaboración, homologación o publicación del Plan anticorrupción debe ser realizada a más tardar el 31 de enero de cada año, se revisaron los riesgos anticorrupción durante enero 2014 y se obtuvo:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Actualización del formato para consolidación de los riesgos, el análisis de ellos, los controles y las acciones de mitigación. b) Reducción de los riesgos anticorrupción de 38 a 32, reformulando varios de los existentes y realizando la aclaración necesaria en cuanto a riesgos o causas de ellos. c) Actualización de las acciones de mitigación proponiendo unas actividades nuevas como otras complementarias a las ya realizadas con objeto de mitigación de los riesgos. d) Reformulación de los indicadores asociados de manera que estos aporten mayor precisión tanto en su fuente como en el dato que aportan. <p>Es importante resaltar que si bien para la elaboración del Plan 2014 fueron evaluados los riesgos de corrupción aplicables, esta actividad está planteada como una actividad de ejecución constante, hasta la fecha final de entrega. Este avance fue reportado en el seguimiento anterior, no obstante, esta actividad tiene fecha máxima de ejecución 31 de octubre de 2014.</p> | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control interno | <p>La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.</p> <p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.</p> |
| | <p>Sensibilización sobre los riesgos de corrupción y sus acciones de mitigación: La Oficina Asesora de Planeación, actualizará los riesgos de corrupción, con fecha límite 31 de octubre de 2014 y a partir de allí se realizará sensibilización sobre el tema por parte de la Dirección Administrativa. Este avance fue reportado en el seguimiento anterior, no obstante, esta actividad tiene fecha máxima de ejecución 31 de octubre de 2014.</p> | X | X | X | | Dirección Administrativa | |
| | <p>Aplicación de indicadores de gestión sobre los riesgos de corrupción: Se ha realizado el seguimiento al cumplimiento de las actividades contempladas en el Plan Anticorrupción y el Mapa de Riesgos de Corrupción y la verificación de los indicadores se realizará al corte 31 de diciembre de 2014.</p> | X | X | X | | Oficina de Control interno | |
| | <p>Seguimiento y monitoreo a los riesgos identificados y sus acciones de mitigación: A través de la ejecución de su Plan Anual de Actividades, la Oficina de Control Interno realiza seguimiento a las acciones que adelanta la Entidad frente a la mitigación de riesgos de corrupción, así como la efectividad de las mismas, el último seguimiento fue realizado con corte a 31 de marzo de 2014 cuyo resultado se encuentra publicado en la pagina web institucional.</p> | X | X | X | | Oficina de Control interno | |
| | <p>Evaluación de eventos de riesgos materializados: La Oficina Asesora de Planeación en el marco de su competencia reformuló el Protocolo para la Gestión de Riesgo T-OP-001, este cambio contempló dentro de su alcance las responsabilidades y autoridades para la identificación, análisis, valoración, evaluación, tratamiento, seguimiento, revisión, control y comunicación de los riesgos relacionados con la gestión de TRANSMILENIO S.A. Este documento se encuentra en revisión por parte de las dependencias intervinientes en el tema y una vez se reúnan todas las observaciones, se procederá con su adopción formal, lo que permitirá un proceso eficaz de evaluación de los riesgos materializados. Dicho avance fue reportado en el seguimiento anterior, no obstante, esta actividad tiene fecha máxima de ejecución 31 de octubre de 2014.</p> | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control interno | |
| | | | | | | | |



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A | | Año: 2014 | | | | | Observaciones Oficina de Control Interno | |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|--------|-------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades <i>Fecha de Seguimiento y Publicación: 31 de Agosto de 2014</i> | Publicación | Actividades Realizadas | | | | | |
| | | ene-31 | abr-30 | ago-31 | dic-31 | Responsable | | |
| COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS | <p>Información acerca de la Entidad y sus servicios: Se aprobó la Resolución N° 105 de 2014 del 25 de marzo de 2014 el Protocolo T-SC-002 "Publicación, Seguimiento y Actualización de la Información en la Página Web de TRANSMILENIO S.A.", el cual se encuentra publicado en la Intranet en el microsítio de la Oficina Asesora de Planeación y se actualizó para este año todo lo relacionado con el Sistema Integrado de Gestión, Control Interno, Planes y Proyectos Institucionales, Información Financiera y Jurídica, Normatividad, Contratación, Informes de Gestión y demás documentos que por ley deben estar publicados. Dicho avance fue reportado en el seguimiento anterior, no obstante, esta actividad tiene fecha máxima de ejecución 31 de diciembre de 2014. Además, de lo anterior, en la página web www.transmilenio.gov.co se han realizado 60 publicaciones en cuanto a comunicados de prensa.</p> | X | X | X | | | Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas. |
| | <p>Información acerca de la gestión corporativa: En cumplimiento de la normativa dispuesta en la materia, se encuentran publicados en la página web los siguientes elementos:</p> <p>a) Plan Estratégico: Acuerdo 04 de 2007 donde se establece la plataforma de gestión: Misión, visión, Objetivos Corporativos, Objetivos Específicos y Estrategias). Publicado en Página Web desde el año 2008, se encuentra en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/acerca de la entidad/Planes y Proyectos Institucionales/Plan Estratégico</p> <p>b) Plan de Acción Institucional, Plan Anual de Adquisiciones Proyectos de Inversión y Plan Anticorrupción al Ciudadano: se encuentran publicados en la página web en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/acerca de la entidad/Planes y Proyectos Institucionales.</p> <p>c) Mapa de Procesos: Cadena de valor institucional cuya última versión se encuentra publicada en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/acerca de la entidad/Sistema Integrado de Gestión/Mapa de Procesos.</p> <p>d) Indicadores de Gestión: En consonancia con las fechas de reporte dispuestas por la Contraloría Distrital, el consolidado de resultados de los indicadores de gestión correspondiente al año 2013 fue publicado igualmente en la página web en la siguiente ruta: http://www.transmilenio.gov.co/acerca de la entidad/Sistema Integrado de Gestión/Indicadores de Gestión.</p> <p>e) Estadísticas Generales: En la página web de la entidad se han publicado los resultados de las mediciones de percepción del usuario con el sistema, que corresponden a las estadísticas a cargo de la Oficina Asesora de Planeación. La información publicada se encuentra en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/acerca de la entidad/Sistema Integrado de Gestión/Medición Satisfacción del Usuario.</p> | X | X | X | | | Oficina Asesora de Planeación | Los resultados obtenidos fueron satisfactorios, excepto por lo descrito a continuación: Los estados financieros de la Entidad no se encontraron publicados en el sitio web www.transmilenio.gov.co , no obstante, el personal responsable de la administración de la página web manifestó que los estados financieros de la Organización fueron efectivamente publicados en su oportunidad y que el error en la visualización de los mismos obedece a causas no controlables por TRANSMILENIO S.A., por lo cual se elevó el requerimiento respectivo al proveedor web. |
| | <p>Información financiera de la Entidad: Los Estados Financieros, presupuesto aprobado, ejecución presupuestal y portafolio de inversiones está publicada en la página web institucional el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/es/información financiera. Trimestralmente se remite memorando a cada dependencia de la Empresa con la ejecución del Plan de Adquisiciones. Mensualmente se remite la ejecución presupuestal de la Entidad a la Subgerencia General, Oficina Asesora de Planeación, Dirección Distrital de Presupuesto, Concejo de Bogotá y a la Secretaría Distrital de Planeación.</p> | X | X | X | | | Subgerencia Económica | |
| | <p>Información de la contratación en la Entidad: La información de los avisos de convocatoria de la Entidad se envían periódicamente a la Subgerencia de Comunicaciones, para que sean publicados en la página web de TRANSMILENIO S.A. en el link http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/avisos-de convocatorias-públicas. La información del desarrollo de los contratos estatales se fija en la página web de la Entidad a través del enlace a las páginas del SECOP www.contratos.gov.co o en el Portal Contratación a la Vista en el enlace www.contratacionbogota.gov.co.</p> | X | X | X | | | Subgerencia Jurídica | |
| | <p>Información sobre el Sistema integrado de transporte público: se han realizado las siguientes actividades:</p> <p>1-Desarrollo de campañas:</p> <p>Se llevó a cabo entre enero y febrero de 2014, bajo el sello del concepto sombrilla "Tu vida vale más", la campaña "COMPROMISOS - 2014", a través de diversas piezas de comunicación como lo son, entre otras: Módulos MCV, MPT y MPES (Publimilenio) al interior de estaciones y portales, estructuras con pendentones 2 x 2 mts. (desde estación Flores hasta Calle 26), botones, cartelera informativas (internas, externas y de PAU), mensajes por tableros electrónicos y altavoces en el sistema, acciones web 2.0 -mensajes en redes sociales (Twitter, Facebook y Youtube), divulgación por página web de TRANSMILENIO S.A. e Intranet, fondo de pantalla en la Entidad y difusión por Canal ON TV (pantallas en buses troncales).</p> <p>Con esta campaña, se genera corresponsabilidad en los usuarios, sobre las normas y el buen comportamiento al interior del Sistema TransMilenio y/o los servicios zonales, a través de mensajes simples y puntuales sobre normas del manual del usuario, que los haga replantearse sus acciones, "propósitos" o "compromisos", que puedan permitir mejorar el bienestar propio y el de los demás a la hora de transportarse.</p> <p>De igual manera, dentro de las acciones que se desarrollan con el fin de fomentar la cultura ciudadana, se viene implementando desde el mes de febrero, la campaña denominada "RESPECTO POR LAS MUJERES – 2014", cuyo objetivo busca exponer mensajes directos, basados en el uso de un lenguaje similar al de la señalización del Sistema, acerca de comportamientos inaceptables de muchos hombres en contra de la integridad de las mujeres usuarias, enmarcando estas acciones dentro de un mensaje de responsabilidad de los usuarios víctimas y/o testigos de estas conductas, para que denuncien a los responsables, en puntos de policía judicial, y así lograr una reacción efectiva e inmediata.</p> <p>Mensaje 1: "Todos unidos en contra de la violencia contra las mujeres".</p> <p>Mensaje 2: "Todas las formas de violencia contra las mujeres, son un delito. Actúa y denuncia".</p> <p>Mensajes Asociados: Divulgación sobre procedimiento de información y denuncia de actos de acoso sexual en TransMilenio. Divulgación sobre prueba piloto en vagón preferencial para acceso a mujeres usuarias del servicio F23-J23 (marzo) y del servicio C71-G71 (mayo).</p> <p>Dentro de las piezas de divulgación, se encuentran principalmente, entre otras: Divulgación por redes sociales (Facebook – Twitter), divulgación en la Intranet de TRANSMILENIO S.A., cartelera – externas, cartelera – PAU, video animado en Canal ON TV, divulgación por canales TRANSMILENIO y SITP en YOUTUBE, camisetas, botones, comerciales de televisión, cuñas radiales y avisos de prensa.</p> <p>Desde mediados de marzo, debido a la cantidad de usuarios que arriesgan la vida al atravesar las calzadas sólo bus de las estaciones cercanas al sistema TransMilenio, sin dar uso adecuado a los pasos seguros, la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, Misión Bogotá y la Policía Nacional intervienen en las estaciones con mayor cantidad de inconvenientes presentados por el ingreso en lugares no permitidos para tal fin.</p> | X | X | X | | | Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | |



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A | | Año: 2014 | | | | | Observaciones Oficina de Control Interno |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|--------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades Fecha de Seguimiento y Publicación: 31 de Agosto de 2014 | Publicación | Actividades Realizadas | | | | |
| | | ene-31 | abr-30 | ago-31 | dic-31 | Responsable | |
| COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS (Continuación) | <p>Para promocionar un adecuado comportamiento se dio inicio a una reactivación de la campaña "TU VIDA VALE MAS" usando canales de promoción propios de la entidad, así como algunas intervenciones de tipo artístico en los puntos afectados, apoyándonos en material gráfico creado para estas actividades. Como piezas de divulgación, se encuentran principalmente, entre otras: Animaciones ON TV, carteleras externas e internas, carteleras PAU, afiches en una exposición en la galería de la estación Ricaurte, estrategia de comunicación 2.0 páginas web e intranet, redes sociales Twitter – Facebook – Youtube, pancartas en puntos estratégicos, pendones en estaciones y petos. Esta campaña busca promocionar entre los usuarios del Sistema cambios en los comportamientos en materia de seguridad vial, a través de mensajes gráficos de gran impacto asociados con un lenguaje simbólico y que generan conciencia sobre los hábitos indebidos que ponen en peligro la integridad.</p> <p>2-Promoción sobre adquisición y uso de tarjetas SITP: Desde la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A., se ha dado continuidad permanente al diseño de diversas piezas de comunicación donde se divulgan los canales a través de los cuales los usuarios se pueden informar, los puntos de adquisición y recarga de la tarjeta (línea gratuita 018000115510 y página web www.tullave.com) tanto de campañas, como de información puntual de rutas. De igual manera, se continúa divulgando en todas las piezas de comunicación que se diseñan para la campaña "Súbete al SITP en 5 pasos", la línea gratuita 018000 115510 y las páginas web, donde se accede a la información de adquisición y uso de las tarjetas.</p> <p>3-Piezas para socialización de componentes de la estrategia de comunicaciones del SITP: Se continúa realizando de forma permanente, el diseño y producción o envío a producción de piezas gráficas de comunicación (incluyendo algunas audiovisuales), sobre el Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, en cualquiera de sus componentes (infraestructura, oferta, tecnología o comunicaciones) y tipologías de servicios actuales (troncal, alimentador, urbano, complementario, especial) u otros medios de transporte como el uso de bicicletas y de cicloparqueaderos en el Sistema TransMilenio y piezas informativas sobre el futuro cable aéreo y modo férreo de Bogotá. Lo anterior se genera desde la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A. tanto para comunicación externa, como interna, así como todas las piezas de apoyo de eventos, campañas y acciones enmarcadas en la Estrategia de Comunicaciones del SITP.</p> <p>A través de estas piezas de comunicación, se da apoyo y cumplimiento a las actividades de información, atención, promoción, divulgación, educación, formación e información a los usuarios actuales y potenciales del sistema Integrado de transporte público de Bogotá - SITP.</p> <p>En lo corrido del 2014 se han realizado, entre otras piezas: Tableros y esquemas de ruta, mapas esquemáticos, listados de paraderos por ruta, plegables, volantes, pendones informativos, avisos tipo "Euco!" o "Mupi", flip page para páginas web, banner y/o contenido para páginas web, redes sociales e Intranet, videos animados para redes sociales, carteleras externas e Internas, guías generales de servicios (Mi Plan de Viaje), guías de servicios por estación, dummies y vinilos adhesivos.</p> <p>Gestión Social: Las socializaciones que realiza Gestión Social son una estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la cual se busca promover el aprendizaje y el buen uso de SITP y además que los ciudadanos conozcan e interioricen los objetivos y características del Sistema. En las 13 zonas operacionales del SITP se reportan 669 acciones de socializaciones del SITP y 28.841 líderes socializados.</p> <p>Comunicación Externa: Toda la información que se genera dentro de la entidad se socializa con los usuarios del Sistema a través de las siguientes formas: Free Press es una forma de divulgación que ha permitido en el primer semestre del año, contar con 1275 impactos a partir de 60 comunicados de prensa enviados a los medios de comunicación. Este total se distribuye de la siguiente manera: Televisión:361 emisiones, Radio: 345 emisiones Prensa:569 publicaciones. Adicional a esto toda la información del Sistema (Implementación del SITP, novedades y cambios operacionales y actividades en general que realiza la entidad) se emiten a través de las 900 pantallas de los buses del Sistema (canal ON TV), 18 carteleras externas y 438 informadores electrónicos ubicados en todas las estaciones y portales. Para esta divulgación también se cuenta con las páginas web de la entidad www.transmilenio.gov.co y www.sitp.gov.co, así como con las cuentas de Twitter , las cuales presentan a junio del presente año las siguientes visitas y seguidores: Página web TRANSMILENIO: 1.756.816 visitas, página web SITP 1.432.425 visitas, Twitter TM 223.474 Seguidores (@TRANSMILENIO) y Twitter SITP 30.483 Seguidores (@SITPBTA).</p> | X | X | X | | Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | <p>La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.</p> <p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.</p> |
| | <p>Adicional a lo anterior, en lo concerniente a Atención en Vía, se firmó convenio interadministrativo con el Instituto para la Economía Social – IPES, cuyo objeto es: "Aunar esfuerzos, recursos técnicos, físicos y económicos entre TRANSMILENIO S.A. y el IPES, para adelantar las acciones de socialización a los usuarios del Sistema de Transporte Público de Bogotá - SITP, a través de un grupo de Guías Ciudadanos del Proyecto Misión Bogotá del IPES, quienes en el marco de la ejecución de este convenio se llamarán "Socializadores". Este convenio tiene previsto proveer 715 socializadores y 32 coordinadores que servirán como socializadores del SITP en la ciudad; la vinculación del personal por parte del IPES – Instituto Para la Economía Social se ha dado de manera gradual con ocasión de su capacidad administrativa; el plazo de ejecución será de doce (12) meses.</p> <p>A la fecha han ingresado 633 guías, 31 coordinadores (monitores y gestor operativo) quienes se encuentran informando a los usuarios actuales y potenciales del SITP en diferentes tramos de la ciudad previa programación enviada por TRANSMILENIO S.A. Adicionalmente, se cuenta con un equipo móvil de socialización con el que se acompaña cada uno de los trazados de los Servicios del SITP.</p> <p>En el lapso de enero al 31 de julio de 2014 el equipo de atención en vía desarrolló actividades de socialización y capacitación a usuarios potenciales del SITP en la ciudad de Bogotá; siendo así se considera según los resultados de las mismas un aproximado de 756,574 entre adultos, niños y adolescentes (usuarios socializados para el SITP: Troncales 192,292, alimentadores 128,760, urbanos 413,412, complementarios 14,210 y especiales 7.900).</p> <p>Con el nuevo sistema de transporte público - SITP, nace la necesidad de establecer una nueva cultura ciudadana entre los usuarios del servicio de transporte público de la ciudad, a lo cual la entidad responde implementar procesos lúdico pedagógicos que capacitan usuarios en escenarios alternativos que funcionan en el marco del SITP en las localidades del distrito. Es así, como entre el periodo de enero a 31 de julio de 2014, se han realizado 89 actividades lúdico - pedagógicas de socialización del SITP que incluyeron talleres vivenciales, talleres de sensibilización, presentaciones humorísticas, ferias pilo, actividades especiales de socialización y ferias de empleabilidad, capacitándose a 68,413 personas aproximadamente.</p> | X | X | X | | Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | |



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A | | Año: 2014 | | | | | Observaciones Oficina de Control Interno |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades <i>Fecha de Seguimiento y Publicación: 31 de Agosto de 2014</i> | Publicación | Actividades Realizadas | | | | |
| | | ene-31 | abr-30 | ago-31 | dic-31 | Responsable | |
| COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES | <p>Caracterización de los usuarios de la Entidad: A partir de la asistencia el 21 de febrero de 2014 al lanzamiento del lineamiento seis (6) de la Secretaría General de la Dirección Distrital del Desarrollo institucional, el cual determina la necesidad de establecer las características, los clientes y los criterios de aceptación de los productos o servicios de la Entidad, en el mes de Junio de 2014 se construyó la "Caracterización Usuarios Productos, Bienes y/o Servicios" para los Procesos Misionales de Planeación del SITP y Supervisión y Control del SITP, la cual se encuentra publicada en la Intranet Institucional.</p> | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia de Desarrollo de Negocios Subgerencia Técnica y de Servicios | La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales. |
| | <p>Identificación y Valoración de Trámites: En marco de la iniciativa anti trámites se efectuó una reunión en las instalaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública el 28 de enero de 2014 en conjunto con las restantes Entidades del Sector, en la que se identificaron los trámites que tiene registrados TRANSMILENIO S.A. tanto en la red de atención 195 como en la plataforma SUIT 2.0 observando que la Entidad disponía según la plataforma, de los siguientes trámites registrados:</p> <p>Trámites registrados en la Plataforma SUIT 2.0: a) 6465 Reclamación por accidentes ocurridos en estaciones del Sistema. b) 6467 Reclamación por accidentes ocurridos con buses del Sistema.</p> <p>Servicios Registrados En La Guía de servicios Distrital: - Ciclo parqueaderos N/A - Información General del Sistema Transmilenio N/A - Información sobre Empleo N/A - Policía Nacional - Troncales Transmilenio N/A - Puntos de Atención al Usuario - PAU N/A - Recuperación de Documentos Dentro del Sistema Transmilenio N/A - Sistema Integrado de Transporte Público SITP N/A - Subsidio de Transporte para Personas con Discapacidad - SITP - N/A - Tarjetas del Sistema Transmilenio N/A - Uso de Tarjetas N/A - Consulta de Rutas N/A</p> <p>La fecha de finalización de esta actividad fue el 31 de julio de 2014 y su cumplimiento fue reportado en el seguimiento anterior.</p> | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación Dirección Administrativa Subgerencia Jurídica | |
| | <p>Revisión de los trámites y servicios asociados a los Procesos: Posterior a la identificación de los trámites y servicios registrados para la Entidad, tanto en Plataforma SUIT como en la Guía de Servicios Distritales, se concluyó en múltiples análisis entre TRANSMILENIO S.A. y el Departamento Administrativo de la Función Pública, que la Entidad debería adicionar en el SUIT el trámite relacionado con la gestión de las tarjetas individualizadas para acceso al SITP. Igualmente, en marco de la caracterización de los servicios de los procesos misionales de la Entidad se observó el impacto de las salidas de cada subproceso en trámites o servicios, obteniendo como resultado que los productos/servicios actuales resultantes de los procesos misionales de la Entidad no requieren ser establecidos por trámites. Este avance fue reportado en el seguimiento anterior, no obstante, esta actividad tiene fecha máxima de ejecución 31 de agosto de 2014.</p> | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación | |
| | <p>Priorización de tramites a intervenir: Se formuló por parte de la Entidad la ficha del trámite relacionado a la gestión de las tarjetas individualizadas para acceso al SITP, la cual se allegó al Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP el 15 de febrero de 2014. El 19 de febrero de 2014 se realizó seguimiento sobre el avance de la actualización de la Plataforma SUIT, recibiendo respuesta por parte del DAFP el 21 de febrero de 2014 donde indican que se encuentra en proceso de revisión. Lo anterior, fue reportado en el seguimiento anterior, no obstante, esta actividad tiene fecha máxima de ejecución 30 de Septiembre de 2014.</p> <p>En reunión entre el DAFP y TRANSMILENIO S.A. sobre el Plan Anticorrupción, se estableció como tramites la reclamación por accidentes ocurridos dentro del sistema y la solicitud de tarjetas tu llaveplus, esto se encuentra en estado de "Creación" en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT, adicionalmente se encuentran publicados en la Guía de Trámites y Servicios. Transmilenio presta servicios a través de terceros que no son considerados trámites, los cuales se vienen estudiando y racionalizando con publicación definitiva en la correspondiente Guía. Así mismo, se asignó un contratista específicamente para revisión, seguimiento, actualización y publicación en las páginas anteriormente mencionadas.</p> | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia Jurídica Subgerencia Técnica y de Servicios Dirección Administrativa | |



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A | | Año: 2014 | | | | | Observaciones Oficina de Control Interno |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades <i>Fecha de Seguimiento y Publicación: 31 de Agosto de 2014</i> | Publicación | Actividades Realizadas | | | | |
| | | ene-31 | abr-30 | ago-31 | dic-31 | Responsable | |
| COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES (Continuación) | <p>Intervención de trámites: El tramite relacionado con la gestión de las tarjetas individualizadas para acceso al SITP esta siendo intervenido en el sentido inicial de la formulación de la ficha del tramite relacionado a la gestión de las tarjetas individualizadas para acceso al SITP la cual fue allegada al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP el 15 de febrero de 2014 y de acuerdo a respuesta del 21 de febrero de 2014 del DAFP se encuentra en proceso de revisión.</p> <p>El área de Servicio al Ciudadano ha venido racionalizando los tramites, suprimiéndolos al máximo, para hacer más eficaz la atención al usuario, tales como aquellos procesos de obtención de tarjetas adulto mayor, personas en condición de discapacidad, obtención de copias o videos y reclamación en caso de accidentes que se encontraban engorrosos y tercerizados, esto se hizo a través de la Guía de Tramites y el SUIT. Igualmente, se fortaleció el equipo de Servicio al Ciudadano capacitado en los temas pertinentes a la entidad donde implementamos y ejecutamos acciones tendientes a la mejora del servicio a través de los canales de comunicación instituidos. Adicionalmente, se cuenta con canales de información que son constantemente monitoreados para ofrecer al usuario información actualizada y en tiempo real y en caso de que surgiese algún tramite o servicio nuevo, el equipo está capacitado para establecer un procedimiento o plan de contingencia que atienda dicha necesidad. En el primer semestre se contó con ocho (08) contratista entre tecnólogos y profesionales que desempeñan estos y otros roles en el área de Servicio al Ciudadano.</p> | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | <p>La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.</p> <p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.</p> |
| | <p>Evaluación de la Intervención de Trámites: En relación al trámite de gestión de las tarjetas individualizadas para acceso al SITP que está siendo revisado por el Departamento Administrativo de la Función Pública de acuerdo a información recibida el 19 de febrero de 2014, se realizará seguimiento y se esperará su concepto.</p> | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación Subgerencia Jurídica | |
| COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO | <p>Acciones de intervención comunitaria: La intervención comunitaria e institucional es la interacción que hace TRANSMILENIO.S.A. a través de los profesionales del equipo de Gestión Social con la ciudadanía e instituciones en cada una de las zonas operacionales, con el fin de conocer y priorizar las necesidades de los diferentes actores en sus territorios y evaluar acciones permanentes que propendan por mejorar la calidad en la prestación del servicio del SITP. Las acciones realizadas fueron: Audiencias públicas (21), mesa de trabajo (101), recorridos (167) y reuniones (707).</p> | X | X | X | | Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | <p>La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.</p> <p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.</p> |
| | <p>Gestión de alertas tempranas y atención a vías de hecho: Con respecto a estas actividades, el equipo de Gestión Social se constituye en el intermediador entre la comunidad y TRANSMILENIO S.A. y cumple con el propósito de establecer medios de comunicación que permitan a las partes llegar a acuerdos de interés general y restablecer la operación normal del sistema en los casos en que ésta se haya visto afectada, atendiendo cincuenta (50) Bloqueos, marchas o contingencias que afectaron al sistema.</p> <p>Así mismo, el Sistema de alertas tempranas que genera Gestión Social para TRANSMILENIO S.A. permite bajo un análisis de la información disponible, determinar la probabilidad de ocurrencia de eventos que puedan generar afectación a la operación, infraestructura, flota, servidores y/o usuarios vinculados al Sistema Integrado de Transporte Público, para ello se considera importante mantener permanente comunicación con líderes comunitarios, referentes institucionales, Autoridades Locales, Distritales y Nacionales, así como continua revisión y análisis de PQRS consolidadas que remite Servicio al Ciudadano, medios de información masivos, comunitarios, redes sociales, entre otros. Se reportan (59) Alertas tempranas</p> | X | X | X | | Subgerencia de Comunicación y Atención al Usuario | |
| | <p>Medición de la satisfacción: Durante el primer trimestre de 2014 se dio continuidad a la ejecución del Contrato N° 405 de 2012, cuyo objeto es: "Estructuración, elaboración, toma de información a través de encuestas personalizadas (no telefónicas), evaluación y cálculo de la satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los Operadores Troncales y/o Operadores Alimentadores y/o Operadores Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del Sistema, tales como, estaciones, venta de tarjetas, buses alimentadores, seguridad, información al usuario, opciones de movilidad, entre otros, de acuerdo con las disposiciones técnicas que en la materia dicte TRANSMILENIO S.A.". Para este propósito se suscribió Otrosí modificatorio al contrato para la realización de seis mediciones adicionales, teniendo en cuenta el presupuesto disponible en la vigencia 2014 para este propósito. Por la ejecución del contrato se llevaron a cabo dos (2) mediciones de percepción descritas a continuación: a) 2936 Encuestas Sistema TransMilenio - 486 Encuestas Componente Zonal (Del 1 al 7 de febrero de 2014). b) 2548 Encuestas Sistema TransMilenio - 466 Encuestas Componente Zonal (Del 1 al 8 de marzo de 2014).</p> <p>Este avance fue reportado en el seguimiento anterior, no obstante, esta actividad tiene fecha máxima de ejecución 31 de diciembre de 2014.</p> | X | X | X | | Oficina Asesora de Planeación | |
| | <p>Atención de reclamaciones: En lo corrido del año 2014, se realizó el acompañamiento a la recepción de 74.454 requerimientos y solicitudes de información a través del Contacto Center (línea 018000115510). Igualmente a través de la línea 195 se recibieron 12.414 referentes a tipologías más reiterativas de PQRS en el SITP, a través de la cual se registran requerimientos que ingresan por otros canales tales como PAU, Páginas Web, Redes sociales.</p> | X | X | X | | Subgerencia de Comunicaciones Dirección Administrativa | |



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A | | Año: 2014 | | | | | Observaciones Oficina de Control Interno |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|--------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades Fecha de Seguimiento y Publicación: 31 de Agosto de 2014 | Publicación | Actividades Realizadas | | | | |
| | | ene-31 | abr-30 | ago-31 | dic-31 | Responsable | |
| COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO (Continuación) | <p>Atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información: Se suscribió un Convenio Interadministrativo con la ETB y la Alcaldía mayor de Bogotá con el fin de garantizar el inbound y el outbound de la línea 195, que es un canal de comunicación permanente con los usuarios. Igualmente, se activaron todos los hipervínculos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS en las diferentes páginas web institucionales y de los operadores, también a través de Recaudo Bogotá S.A.S. se mantienen contractualmente vigentes la línea 018000-115510 y la pagina web www.tullaveplus.com. En los diferentes canales de información se atendieron un total de 44.727 requerimientos (quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información) interpuestos por los usuarios del sistema. Este avance fue reportado en el seguimiento anterior, no obstante, esta actividad tiene fecha máxima de ejecución 31 de diciembre de 2014.</p> <p>A 31 de julio del año 2014 se realizó el acompañamiento a la recepción de 101.880 requerimientos a través de todos los canales oficiales tales como: líneas de atención a la ciudadanía 195 de la Alcaldía Mayor y 018000-115510 de Recaudo Bogotá, para ampliar esta información están las páginas oficiales www.transmilenio.gov.co, www.sitp.gov.co, www.tullave.com, puntos de atención el usuario P.A.U, ubicados en todos los portales y algunas estaciones del sistema, así mismo, en las instalaciones de TRANSMILENIO S.A. se cuenta con un área para radicación de correspondencia y soporte documental y el equipo de Atención al Usuario brinda atención personalizada a usuarios. Los canales anteriormente mencionados se encuentran activos a través de convenios y acciones interinstitucionales. Igualmente, en el primer semestre se ha fortalecido el equipo humano de Servicio al Ciudadano que cuenta con nueve (09) servidores públicos.</p> | X | X | X | | Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales. |
| | <p>Atención al usuario y cultura ciudadana: Se firmó el Convenio Interadministrativo N° 167 (16 de junio de 2013), suscrito con la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, IDARTES y TRANSMILENIO S.A., con el propósito de adelantar acciones de atención al usuario y cultura ciudadana, en el marco del Programa de Cultura Ciudadana de TRANSMILENIO S.A., "CULTURA TM" y de la Estrategia de Cultura Democrática – Ciudadana de la Bogotá Humana. El objetivo es promocionar comportamientos solidarios entre los usuarios, generando espacios de reflexión y valoración del Sistema. Algunas actividades adelantadas durante el primer semestre de 2014 fueron:</p> <p>a) Actividades de "Cultura TM" (cuatro vienes culturales los días 28 de febrero y 28 de marzo del 2014, 25 de abril y 30 de mayo de 2014).</p> <p>b) Apoyo a prueba piloto en el vagón de la mujer en la estación Banderas, troncal Suba y NQS Central en las paradas determinadas para el servicio C-G71</p> <p>c) Acompañamiento a la campaña "tácón a la indiferencia" el 8 de marzo de 2014.</p> <p>d) Inicio campaña "Tu Vida Vale Más" (17 de marzo de 2014), en las estaciones 40 sur, Santa Lucia, Pradera y Marsella en compañía de Misión Bogotá y la Policía de TransMilenio.</p> <p>e) El 02 de abril de 2014 se apoyó el Pacto organizado por la Subgerencia, el cual hace un llamado a la No Violencia contra la Mujer de la campaña y generando conciencia de lo que pueden hacer los hombres para respetar a las mujeres en el sistema TransMileni, tomando como escenario inicialmente los servicio M-L 7 y M-F 51 con origen Estación Museo Nacional.</p> <p>f) El pasado 23 de abril de 2014, se apoyó el evento organizado por la Subgerencia y la Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte, el cual consistió en dejar libros del Programa Libro al Viento en todos las sillas de los primeros servicios que salieron a operar de cada uno de los patios talleres del Sistema. Además, en el Portal de las Américas en torno a esta actividad se socializó el manual del usuario de TransMilenio.</p> <p>g) Del 19 al 22 de mayo de 2014, se continuó con LA CAMPAÑA TU VIDA VALE MÁS, en estaciones Consuelo, Molinos y Socorro, en este espacio se socializó publicidad con las diferentes campañas. Esta campaña consiste en trabajar con los estudiantes y demás usuarios del Sistema, para que no expongan su vida ingresando al mismo por lugares no permitidos, es un llamado a que utilicen los puentes peatonales, las cebras, entre otros.</p> <p>h) Del 16 al 19 de junio de 2014, se realizó el acompañamiento con el equipo de Atención en Vía y Misión Bogotá, en las estaciones Country Sur y Cuarenta Sur, a la OBRA DE TEATRO ROBERTO TENTACULOS, esta actividad fue desarrollada en compañía del Operador (SI 03 – Zona de Alimentación 40 SUR).</p> <p>i) El pasado 18 de julio de 2014, se apoyó el evento en la estación el Avenida El Dorado, donde se efectuó la presentación del balance de la Prueba Piloto de "Vagón Preferencial para mujeres" realizada en los servicios G71 - C71, así mismo se divulgó a los usuarios que a partir del próximo 04 de agosto de 2014 se adoptó otra medida de vagón exclusivo para mujeres en el Portal 80, con el servicio E26 – D26.</p> <p>Desde el mes de septiembre de 2013 se han realizado un total de 17 acciones de Cultura Ciudadana en el Sistema.</p> | X | X | X | | Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | |
| | <p>En conjunto con la SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Y LA UNIVERSIDAD NACIONAL se identificaron y priorizaron las acciones más recurrentes sobre las que se diseñó e inició la implementación del Diplomado -Taller "Multiplicadores de Cultura para la Vida" que tiene como propósito formar multiplicadores de la cultura TM – cultura para el transporte masivo. El diagnóstico arrojó entre otros resultados, que el 97% de los usuarios presenta comportamientos adecuados dentro del Sistema TransMilenio.</p> | X | X | X | | Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | |
| | <p>La Defensoría del Usuario del SITP: se ha realizado las siguientes actividades: Habilitación del correo institucional defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co, el número celular 3045402437 y el número fijo 3546475 y se estableció la Oficina de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP en el Portal El Dorado. Trámite a las PQRS recepcionados por la Defensoría, haciendo seguimiento de los mismos y de las respuestas dadas por la Entidad. Atención a los usuarios que requieren el acompañamiento de la Defensoría, en relación con situaciones frente al Sistema. Visitas de campo para reconocer la problemática de los usuarios que solicitaron acompañamiento de la Defensoría en las diferentes zonas y estaciones del Sistema. Reuniones con los usuarios y con el equipo técnico de TRANSMILENIO S.A. en las instalaciones de la Entidad, con el fin de escucharlos y darles una pronta respuesta a sus requerimientos. Se ha cumplido con lo establecido en la Resolución 642 del 27 de diciembre de 2011 emitida por la Gerencia General de TRANSMILENIO S.A. por la cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP.</p> | X | X | X | | Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | |



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A | | Año: 2014 | | | | | Observaciones Oficina de Control Interno |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|--------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades <i>Fecha de Seguimiento y Publicación: 31 de Agosto de 2014</i> | Publicación | Actividades Realizadas | | | | |
| | | ene-31 | abr-30 | ago-31 | dic-31 | Responsable | |
| COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO (Continuación) | Gestión Social: Desde Gestión Social se han llevado a cabo las siguientes acciones estratégicas de divulgación de información, encaminadas a explicar a los usuarios del SITP la forma de utilizar los nuevos servicios de rutas urbanas, complementarias y las rutas de diferentes zonas: 1. Socialización de la entrada en operación de Soacha: Intervención de 15 gestores sociales de forma personalizada desde el inicio de la operación (4:30 a.m.) a cada uno de los usuarios del Sistema en las cuatro estaciones que componen el tramo Soacha, la cual se realizó del 2 al 17 de enero de 2014. 2. Apoyo de inicio de operación en nuevo horario: Intervención de los 15 gestores sociales en los 9 portales del Sistema con el fin de apoyar e informar al usuario sobre el nuevo horario en los Portales Américas, Sur, Tunal y Usme a las 4:00 a.m. y Portales Norte, Suba, 80 y 20 de julio de 2014 a las 4:30 a.m. Esta actividad se realizó del 10 al 14 de marzo de 2014. 3. Apoyo campaña "Vagón Preferencial para la Mujer": El equipo de gestores de Gestión Social apoyaron el evento en las estaciones Patio Bonito, Banderas, Mundo Aventura, Ricaurte, San Facón, Jiménez, Museo del Oro, y Aguas (en donde hace paradas el servicio F23-J23) informando a las usuarias sobre las ventajas de usar el vagón preferencial. Este evento se llevó a cabo el 7 de marzo de 2014. 4. El día 19 de febrero de 2014 se llevo a cabo un foro zonal "Usaquén Siempre Gana con el SITP" en la Universidad Militar en el cual se logró llegar a 150 multiplicadores de información; se han realizado dos conversatorios, el primero fue el 26 de julio de 2014 en la zona san Cristóbal "Bogotá es SITP" llegando a 137 multiplicadores de información y el segundo fue en la zona de Kennedy el día 04 de agosto donde se llegó a 107 multiplicadores de información. TRANSMILENIO S.A. genera estos espacios para brindar información detallada sobre el estado de la implementación del SITP en estas zonas. Estas actividades son dirigidas a los líderes comunales y a la comunidad en general de Usaquén, San Cristóbal y Kennedy. 5. Se han apoyado 98 jornadas de divulgación y 64 eventos que aportan información a la Comunidad. | X | X | X | | Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario | La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales. |
| Seguimiento a la Estrategia | Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Nombre: Héctor Fabio Rodríguez Devia | | | | | | |
| Elaboró: | Elaboró: Profesional Universitario, Herlay Hurtado Ortiz | | | | | | |