



DOCUMENTO ANEXO - INFORME OCI-2014-042
 EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
 OFICINA DE CONTROL INTERNO



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS 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 corte de las actividades: 30 de Diciembre de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de diciembre de 2014)</i>	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Frente a las acciones orientadas a mitigar o prevenir los riesgos identificados en el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad, durante el año 2014 llevó a cabo las siguientes actividades:						<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 se seguimiento y evaluación de las mismas.</p> <p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.</p> <p>No se recibió evidencia de la elaboración del análisis trimestral sobre el cumplimiento en el reporte y en la toma de acciones correctivas y/o preventivas por el resultado de los indicadores tal como lo establece el Instructivo I-OP-001 "Indicadores de Gestión".</p> <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 se seguimiento y evaluación de las mismas.</p> <p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.</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. Es así como se firmó la Resolución N°873 de fecha 16 de diciembre de 2014 "Por medio de la cual se adopta el Código de Ética y Buen Gobierno de TRANSMILENIO S.A."	X	X	X	X	Dirección Administrativa	
	Se estructuró el 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.	X	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación	
	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.	X	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación	
	En lo relacionado con la reformulación y adopción oficial de indicadores de Gestión, mediante Resolución N°896 del 18 de diciembre de 2014 la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A. actualizó las caracterizaciones de procesos, subprocesos y los indicadores de Gestión de 35 subprocesos que conforman la cadena de valor.	X	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación	
	En cabeza de la Oficina Asesora de Planeación elaboró durante la vigencia 2014, tres (3) informes de seguimiento al reporte y resultados de los Indicadores de Gestión, cubriendo los siguientes periodos: a) Año 2013: Análisis del comportamiento de los Indicadores durante la vigencia 2013. Lo anterior teniendo en cuenta que los resultados correspondientes al último trimestre, semestre y anualidad de la vigencia 2013 fueron reportados en el año 2014. b) Primer y segundo trimestre 2014: Análisis de los resultados de los indicadores a partir del análisis comparativo de resultados entre el primer y segundo trimestre. c) Tercer trimestre 2014: Análisis de los resultados de los indicadores a partir del análisis comparativo de resultados entre el segundo y tercer trimestre. El porcentaje de cumplimiento expuesto se calcula teniendo en cuenta que el reporte de alguno de los indicadores de gestión del año 2014 deberá efectuarse en el primer mes del 2015, y que por lo tanto el informe del último trimestre podrá ser elaborado hasta la próxima vigencia.	X	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación	
	Se desarrolló un trabajo de análisis documental teniendo en cuenta los procesos y procedimientos, inventarios documentales y funciones de las dependencia que componen la entidad, obteniendo como resultado el levantamiento de seis (6) inventarios de Archivos de Gestión y un (1) inventario del Archivo Central, así como un cuadro de clasificación documental que permite identificar las agrupaciones documentales producidas por cada una de ellas y se definió en conjunto el nivel de confidencialidad de las mismas.	X	X	X	X	Dirección Administrativa	
	Mediante la herramienta CORDIS entre el 01 de enero de 2014 y 16 de diciembre 2014 se asignaron 77.945 trámites, de los cuales 69.396 fueron cerrados lo cual representa un 89%, quedando 8.549 pendientes por cerrar. La acción no se completará al 100% debido a que las diferentes dependencias demoran el cumplimiento de los trámites, por lo cual, se enviaron correos electrónicos a las áreas solicitando el cierre de los trámites pendientes en el sistema.	X	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). De la misma manera con fecha 26 de diciembre de 2014 se actualizó la matriz de comunicación la cual se encuentra publicada en el SIG.	X	X	X	X	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario		



DOCUMENTO ANEXO - INFORME OCI-2014-042
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS 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 corte de las actividades: 30 de Diciembre de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de diciembre de 2014)	Actividades Realizadas					
		Publicación					
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN (Continuación)	<p>Rendición de la Cuenta Anual a la Contraloría Distrital En consonancia con los plazos establecidos por la Contraloría Distrital fueron remitidos a la OCI, dependencia que efectuó el cargue final de los siguientes informes: • CBN 1090 Informes de Gestión y Resultados publicado en SIVICOF el 3 de Abril de 2014 • CB 0404 Indicadores de Gestión publicado en SIVICOF el 3 de Abril de 2014 • CB 0021 Informe de Balance Social publicado el 3 de Abril de 2014, • CB 1111-1 formación Proyectos del PACA publicado el 3 de Abril de 2014, • CB 1111-2 Información Gestión Proyectos PACA publicado el 3 de Abril de 2014, • 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, • CB 1111-10 Material Reciclado.</p> <p>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 SDM como cabeza del sector, el informe de logros 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.</p> <p>Seguimiento al Plan de Acción Institucional De acuerdo con su rol institucional, la Oficina Asesora de Planeación consolidó el seguimiento al Plan de Acción Institucional con cortes Febrero 28, Junio 30 y Octubre 31 de 2014. Estos seguimientos fueron incluidos dentro de los Informes Pormenorizados presentados por la Oficina de Control Interno.</p> <p>Comunicación Externa: La información señalada se ha publicado periódicamente en las páginas web de la entidad, de acuerdo con la solicitud hecha por las áreas, previo diligenciamiento del formato establecido dentro del protocolo de Publicación, Seguimiento y Actualización de la información de la página web (T-SC-002 página web). Una vez el delegado del área diligencia dicho formato, se procede a la publicación de esta información por parte de la Subgerencia de Comunicaciones.</p>	X	X	X	X	Jefe Oficina Asesora de Planeación Subgerente 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 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	X	Jefe Oficina Asesora de Planeación Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario	
	<p>En la Intranet institucional se publicó el Plan de Adquisiciones del presupuesto 2014, trimestralmente la ejecución del Plan de Adquisiciones y a través de memorando a cada dependencia trimestralmente se envía la ejecución del Plan de Adquisiciones.</p> <p>Mensualmente se remite a la Subgerencia General y a la Oficina Asesora de Planeación, la ejecución presupuestal, así como a la Dirección Distrital de Presupuesto, al Concejo de Bogotá y a la Secretaría Distrital de Planeación.</p> <p>El área de Tesorería prepara el informe mensual del portafolio de inversiones, el cuál es revisado y avalado por la Subgerencia Económica.</p> <p>La información señalada se ha publicado periódicamente en las páginas web de la entidad, de acuerdo con la solicitud hecha por las áreas, previo diligenciamiento del formato establecido dentro del protocolo de Publicación, Seguimiento y Actualización de la información de la página web (T-SC-002 página web). Una vez el delegado del área diligencia dicho formato, se procede a la publicación de esta información por parte de la Subgerencia de Comunicaciones.</p>	X	X	X	X	Subgerencia Económica Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
	<p>El primer paso en la formulación de una estrategia de seguridad informática es la elaboración de los procedimientos compilados en un Manual de Políticas de seguridad informática M-DT-001 (código provisional), cuyo borrador fue enviado a la Oficina Asesora de Planeación en dos entregas, una realizada el 22 de julio de 2014 y la segunda el 22 de agosto de 2014. Una vez aprobado y oficializado se generaran las respectivas estrategias de divulgación y socialización al interior de la Entidad.</p> <p>No obstante lo anterior, se han realizado diferentes actividades entre las cuales se destacan:</p> <p>Dos conferencias de sensibilización informática realizadas el 01 de noviembre de 2013 y 20 de octubre de 2014 con la participación de 375 colaboradores entre funcionarios y contratistas, actividad en la cual se contó con el apoyo académico del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.</p> <p>Análisis de vulnerabilidades de la infraestructura de red interna y externa de la entidad a través de la realización de un proceso de Ética Hacking.</p> <p>Adjudicación del contrato para la realización de Ética Hacking a la empresa Password Consulting Services el día 2 de Diciembre de 2014, las actividades de ejecución de este contrato N° 351 de 2014 se llevarán a cabo durante los meses de Enero y febrero de 2015.</p> <p>Seguridad Perimetral, que consiste en la protección de la información institucional y control del contenido de la red de comunicaciones de TMSA –carga y descarga de datos- mediante dos firewalls: Uno interno Sonicwall y otro externo de alta disponibilidad H.A.</p> <p>Contratación del mantenimiento y soporte de la herramienta PC-Secure e implementación de políticas de seguridad en los equipos de cómputo y servidores de TMSA a través de contrato N° 226 de 2013.</p>	X	X	X	X	Dirección de TIC's	<p>A la fecha 26 de diciembre de 2014 esta pendiente la adopción dentro del SIG del Manual de Políticas de seguridad informática M-DT-001 (código provisional) y su respectiva divulgación y socialización.</p>



DOCUMENTO ANEXO - INFORME OCI-2014-042
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS 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 corte de las actividades: 30 de Diciembre de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de diciembre de 2014)	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION (Continuación)	Mediante Resolución N° 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. A través del memorando 2014IE4566 del 18 de junio de 2014 la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario solicitó a la Dirección de TICS los ajustes en la herramienta CORDIS para poder ejercer un control más apropiado y en tiempo real de las diferentes tipificaciones de PQRS que ingresan físicamente a la entidad. Es así como en el mes de Junio del año 2014, dicha herramienta permite la generación de reportes estadísticos para el análisis de las PQRS radicadas en TRANSMILENIO S.A. El 17 de septiembre de 2014 se socializó con el equipo de Servicio al Ciudadano la ley antitramites y política anticorrupción. 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.	X	X	X	X	Subgerencia de Comunicaciones	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 se seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales. A la fecha 29 de diciembre de 2014 no se recibió evidencia de la documentación y adopción oficial de procedimientos para la gestión comercial del portafolio de servicios de la Entidad.
	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, es así como se celebró el contrato N° 137 de 2014 con la empresa FINI S.A.S. cuyo objeto fue "Contratar el diseño, traducción e impresión del portafolio de Servicios de Transmilenio S.A.", producto del cual la Subgerencia de Desarrollo de Negocios emitió el portafolio de servicios.	X	X	X	X	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	
	En cuanto a la formulación documentación y adopción oficial de procedimientos para la gestión comercial del portafolio de servicios de la Entidad, la Subgerencia de Negocio reportó que se esta finalizando la estructuración del respectivo procedimiento con los nuevos aportes de la revisión conjunta con la nueva Subgerente de Desarrollo de Negocios.	X	X	X	X	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	
	Dirección Técnica de BRT: Se reglamentaron mediante Resolución N° 377 del 10 de julio de 2014 los dos procedimientos para la reglamentación de actividades de verificación del cumplimiento de requisitos para la Vinculación de vehículos al sistema y Vinculación de conductores 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. Dirección Técnica de Buses: Se continúa con la vinculación de conductores y vehículos por solicitud del concesionario a través del Otorgamiento de la Tarjeta de Conducción SITP formato R-DB-003 y el Certificado Vinculación Vehículos SITP oficializado R-DB-002. Para el registro y reporte de las novedades producto de las inspecciones diarias aleatorias a buses zonales a la salida de los patios, se adoptó la plataforma VIHANET, la cual permite al personal de campo hacer el levantamiento de la información de forma sistematizada. Este aplicativo se encuentra en uso en el 100% de los puntos en donde se realiza dicha inspección. Así como, el formato oficializado con el R-DB-004, que era empleado para el desarrollo de esta actividad, se encuentra como respaldo en el evento que se presente alguna falla en dicho sistema. Subgerencia Técnica y de Servicios: Se adopto mediante Resolución N° 437 del 24-jul-14 el procedimiento P-ST-003 "Acreditación y vinculación de vehículos provenientes del TPC al SITP" que describe la forma en que se realizan las actividades relacionadas con los vehículos del TPC y cuyas actividades permiten mantener control sobre las autorizaciones relacionadas con trámites de flota que ingresa al SITP. Se ha atendido el 100% de solicitudes presentadas a 01 de Diciembre de 2014 (Acciones realizadas desde el comienzo de implementación a diciembre de 2014) así: Autorizaciones cambio de empresa SITP (4004), Desintegración de vehículos (3605), Vehículos sacados de operación -Cláusula 12 Contratos de concesión (5), Vehículos operativos (3146), Vehículos vinculados a los concesionarios (14624), Atención a solicitudes relacionadas con los vehículos del TPC (200), Derechos de petición resueltos (Aproximadamente 230 en el año 2014), Solicitudes de cancelación Tarjetas de Operación (531), Solicitudes de Cancelaciones de factor de calidad (1305).	X	X	X	X	Dirección Técnica de Buses Dirección Técnica de BRT Subgerencia Técnica	
Subgerencia Técnica y de Servicios: Se han elaborado los siguientes procedimientos: PST - 001 Apoyo a la gestión de información estadística de campo, PST-002 Procedimiento para la elaboración de estudios de transporte de largo, mediano y corto plazo en sus componentes zonal, troncal y modos complementarios, PST-003 Acreditación y vinculación de vehículos provenientes del TPC al SITP, PST- 004 Procedimiento para la etapa de implementación de paraderos zonales del SITP, PST-005 Parámetros para el diseño de la infraestructura, PST - 006 Seguimiento a proyectos de infraestructura, PST-007 Procedimiento para la implementación de las rutas zonales del Sistema Integrado de Transporte Público, P-ST-008 Gestión para el mantenimiento de la infraestructura vial y de espacio público, P-ST-009 Mejoras a la Infraestructura Troncal o zonal del SITP, P-ST-010 Procedimiento para la implementación de patios en etapa de transición del SITP. Dirección Técnica de BRT: Se adoptaron los siguientes procedimientos dentro del SIG: 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), PDO-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). Dirección Técnica de Buses: Se actualizaron los siguientes procedimientos correspondientes al proceso Supervisión y Control de la Operación: P-DB-001 Trámite de Desincenivos por Incumplimientos Operativos en el Componente Zonal, P-DB-002 Diligenciamiento de la Bitácora GETSAE, P-DB-003 Inmovilización y Habilitación Vehículos Componente Zonal, P-DB-004 Programación de la Operación en Componente Zonal, P-DB-005 Realización de Pruebas de Alcoholimetrías, P-DB-006 Control de velocidad a los vehículos del SITP, P-DB-007 Supervisión a la operación del SITP en su componente zonal, P-DB-008 Generación de reportes de Kilometraje para el componente zonal, P-DB-009 Recapacitación y habilitación de conductores zonales del SITP, P-DB-010 Atención de contingencias componente zonal, P-DB-011 Verificación del manejo preventivo en vía, P-DB-012 Supervisión Fuera de Línea a la operación del SITP en su componente zonal, P-DB-013 Inspección a la Infraestructura del componente zonal del SITP, P-DB-015 Vinculación de vehículos zonales al SITP, P-DB-016 Vinculación de Conductores zonales al SITP	X	X	X	X	Dirección Técnica de Buses Dirección Técnica de BRT Subgerencia Técnica	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 se seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.	



DOCUMENTO ANEXO - INFORME OCI-2014-042
 EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
 OFICINA DE CONTROL INTERNO



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS 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 corte de las actividades: 30 de Diciembre de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de diciembre de 2014)</i>	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION (Continuación)	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 y revisado por cada una de las Dependencias y por la Gerencia General, el cual fue protocolizado mediante la Resolución N° 458 de 2014 del 04 de agosto de 2014.	X	X	X	X	Dirección Administrativa	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 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, entre las actividades realizadas se encuentran: a) 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. b) Se desarrolló el concurso "Estación Valores" que exalta y reconoce a los servidores que muestran comportamientos éticos. c) 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. Estas actividades ejecutadas durante la vigencia han permitido la socialización del código de ética institucional, al igual el concepto de principios, valores y actitudes en los servidores públicos.	X	X	X	X	Director Administrativo	
	Con base en la Resolución N° 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. 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. De acuerdo al Informe anual de gestión de bienestar, en la vigencia 2014 se han ejecutado un total de 42 actividades de bienestar.	X	X	X	X	Dirección Administrativa	
	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. 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: - 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 - Versión 13 del 26 de Agosto de 2014 - Versión 14 del 22 de Septiembre de 2014 - Versión 15 del 10 de Octubre de 2014 - Versión 16 del 27 de Octubre de 2014 - Versión 17 del 12 de Noviembre de 2014 - Versión 18 del 26 de Noviembre de 2014 De igual manera en Página Web, fueron publicados los presupuestos asociados a los Proyectos de Inversión de la Entidad, utilizando para este propósito los formatos dispuestos por la Secretaría Distrital de Planeación.	X	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación	
	Mediante Resolución N°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 cuyo objeto es definir las actividades y responsabilidades relacionadas con la programación presupuestal de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con lo dispuesto por la normatividad vigente en esta materia, en especial a los parámetros señalados por la Secretaría Distrital de Hacienda y la Secretaría Distrital de Planeación; P-SE-011 Procedimiento Ejecución Presupuestal cuyo objeto establecer las actividades y responsabilidades pertinentes a la ejecución presupuestal activa y pasiva de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con lo dispuesto por la normatividad vigente en esta materia; y P-SE-012 Procedimiento Gestión de Vigencias Futuras cuyo objeto es establecer las actividades y responsabilidades relacionadas con la solicitud, ejecución, control y seguimiento de las vigencias futuras de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A. de acuerdo a lo dispuesto por la normatividad vigente en esta materia. De igual forma, mediante Resolución N° 350 del 25 de Enero de 2014 fueron aprobados los procedimientos P-OP-015 Formulación y Seguimiento a 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 y P-OP-018 Elaboración, modificación y seguimiento del Plan de acción institucional cuyo objeto es Establecer las actividades para elaboración, modificación y seguimiento del Plan de Acción Institucional como herramienta de control y toma de decisiones sobre la gestión institucional, los cuales se encuentran publicados en la Intranet Institucional.	X	X	X	X	Subgerencia Económica Oficina Asesora de Planeación	



DOCUMENTO ANEXO - INFORME OCI-2014-042
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS 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 corte de las actividades: 30 de Diciembre de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de diciembre de 2014)	Publicación		Actividades Realizadas			
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION (Continuación)	<p>Durante la vigencia 2014 se realizaron los siguientes ejercicios de cruce de ingresos y gastos de inversión, en los cuales por cada meta de inversión se observa la programación y ejecución física y presupuestal con corte a 31 de marzo, 30 de junio y 30 de septiembre de 2014.</p> <p>Adicional a los cruces trimestrales, al inicio de la vigencia la Oficina Asesora de Planeación 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 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 firmas se emitió la Circular Reglamentaria No. 5 del 19 de Febrero de 2014 para las Modificaciones al Plan de Adquisiciones. Posteriormente fue emitido y trasladado a cada una de las dependencias el memorando interno 2014IE5904 Trámite de Solicitudes de Modificación al Plan de Adquisiciones.</p> <p>De igual manera con corte 30 de junio de 2014 se elaboró un análisis de la ejecución presupuestal y un análisis de cumplimiento de compromisos del Plan de Adquisiciones, presentado en el marco de la reunión de alineación estratégica adelantada en el mes de agosto de 2014.</p>	X	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>
	<p>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.</p>	X	X	X	X	Subgerencia Económica	<p>No se encontró evidencia de la actualización en la vigencia 2014 del Normograma del proceso Gestión Financiera.</p>
	<p>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 arquezos periódicos a la caja menor por parte de la Oficina de Control Interno (el último se efectuó el 28 de noviembre de 2014).</p>	X	X	X	X	Subgerencia Económica	
	<p>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, se reporta cada cuatro 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 11 de septiembre de 2014 se envió por correo electrónico a la Secretaría 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 agosto 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 Pomenorizados de Control Interno que se realizan cada cuatro meses la verificación que se documenta en el Anexo a dicho informe y que se encuentran publicados en la página web de TRANSMILENIO S.A..</p>	X	X	X	X	Oficina de Control Interno	
	<p>Se formuló y aprobó mediante Resolución N° 350 del 25 de junio de 2014 el procedimiento P-OP-015 "Formulación y seguimiento a proyectos de inversión".</p>	X	X	X	X	Subgerencia Económica	
	<p>Las operaciones de inversión están detalladas y documentadas en las actas mensuales de inversión que son firmadas por el Tesorero y el Subgerente Económico. Además, se publicó de manera mensual en Intranet el Portafolio de Inversiones y se remite mensualmente a la Contraloría Distrital en el programa SIVICOF el Estado de Tesorería y el Informe del Portafolio de inversiones.</p>	X	X	X	X	Subgerencia Económica	<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>Mediante la Resolución N° 064 de 28 de febrero de 2014 se adoptaron los procedimientos de de Causación Contable de Cuentas por Pagar P-SE-014 y de Conciliaciones bancarias (Extracto bancario versus libro auxiliar P-SE-015, así como por medio de la Resolución N° 725 de 19 de noviembre de 2014 se adopto el Manual para liquidación de impuestos de TRANSMILENIO S.A. M-SE-001.</p>	X	X	X	X	Subgerencia Económica	<p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.</p>
	<p>Se realizaron las Auditorias 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; Subgerencia Económica con sus respectivos Subprocesos de Gestión de la información Contable y Tributaria, Administración Presupuestal, Administración Financiera del Recaudo, Administración de Recursos de Tesorería y Liquidación previa de los Agentes del SITP, Auditoría de Gestión Grupos de Interés con sus respectivos subproceso de Comunicación interna, comunicación externa, Información al usuario en vía y cultura ciudadana, Atención al usuario y Gestión Social. De otra parte se realizaron las Auditorias Especiales de Gestión del Riesgo y Base de Datos Global de Vehículos. Igualmente, se realizó la revisión de los planes de acción, indicadores, mapas de riesgos y los contratos vigentes asociados a los procesos auditados.</p>	X	X	X	X	Oficina de Control Interno	
	<p>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 ocho (8) sesiones de capacitación del Manual de Archivo, se enviaron cuatro (4) memorandos 2014EE13125, 2014EE13127, 2014EE13128 y 2014EE13131 de fecha 14-jul-14 a los contratistas de archivo solicitando el uso de los formatos establecidos en el manual de Gestión Documental aprobados en el Sistema Integrado de Gestión, se realizaron transferencias documentales realizadas por las áreas en la que se revisó clasificación, ordenación, foliación e identificación y finalmente se llevó a cabo la clasificación del inventario del archivo central de acuerdo a cada una de las estructuras orgánicas y se asignó a cada uno de los registros de carpetas las fechas extremas.</p>	X	X	X	X	Dirección Administrativa	
	<p>A través de la Resolución N° 504 del 29 de agosto de 2014 se adoptó e incluyó en el Sistema Integrado de Gestión – SIG, el procedimiento P-SG-001 Proceso Disciplinario, siguiendo las directrices de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Dichas actividades fueron comunicadas a todos los servidores públicos de la Entidad mediante un Boletín Informativo de la Intranet de TRANSMILENIO S.A. el día 8 de septiembre de 2014.</p>	X	X	X	X	Subgerencia General Profesional Especializado de Control Interno Disciplinario	



DOCUMENTO ANEXO - INFORME OCI-2014-042
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS 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 corte de las actividades: 30 de Diciembre de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de diciembre de 2014)</i>	Actividades Realizadas					
		Publicación					
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION (Continuación)	Mediante Resolución N° 728 del 24 de noviembre de 2014 se modificó el Manual de Contratación M-SJ-001 y el Manual de Supervisión y/o Interventoría M-SJ-002 de conformidad con los lineamientos requeridos por la normatividad vigente, los entes de control y Colombia Compra Eficiente.	X	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 N° 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	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	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	X	Subgerencia Jurídica	
	En el segundo semestre del año 2014, el 99% de los pliegos, proyectos de pliegos, actos administrativos, evaluaciones en convocatoria pública, contratos, acuerdos, convenios, pactos, modificatorios, adicionales, aclaratorios y actas, que se suscriben o expiden en TRANSMILENIO S.A. son publicados dentro de los tres (3) días siguientes a sus suscripción (Artículo 19 del Decreto 1510 de 2013). La mitigación de este riesgo se hace mediante seguimiento a las bases de datos del sistema de contratación y a los procesos en curso, para el efecto se emitió la Circular 014 del 25 de Agosto de 2014 que trata "Diigenciamiento formatos sobre ejecución contractual y chequeo documental".	X	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" dando cumplimiento al artículo 159 del Decreto 1510 de 2013 y la cual fue acogida por TRANSMILENIO S.A. 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 y la ejerce directamente quien hace el seguimiento a la ejecución contractual. No obstante lo anterior en la Subgerencia Jurídica se verifica que las formas de mitigación estén plasmadas en los estudios previos formato R-SJ-001-03 "Estudio Técnico y Económico" de marzo de 2014.	X	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	X	Subgerencia Jurídica	
	Mediante Resolución N° 728 del 24 de noviembre de 2014 se modificó el Manual de Supervisión y/o Interventoría M-SJ-002 de conformidad con los lineamientos requeridos por la normatividad vigente.	X	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	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	X	Subgerencia Jurídica	
Durante el año 2014 se ha cumplido con el objetivo de generar apropiación de ética y valores desde varias visiones, la primera está desarrollada a partir de los elementos del comportamiento y responsabilidades que se tiene como empleado oficial, donde uno de los puntos fundamentales está ligado directamente a las elecciones de Senado y Cámara, donde muchas de las personas debían saber que parte de los deberes es revisar el cumplimiento con el país siendo jurados de votación, esto relacionado con la ética de las personas, al cumplir sus deberes y derechos como ciudadanos. La segunda, en el marco de los deberes que están directamente relacionados con el comportamiento ético, nos encontramos con el correcto cumplir de las funciones en la entidad, donde cada persona debe cumplir con lo necesario y mostrar a los empleados en que se está fallando y cómo se debe actuar respecto a determinados actos dentro de la entidad. Para estos dos elementos, se realizaron cinco piezas que fueron divulgadas por medio de la página interna de la entidad, donde se invitó a las personas a revisar si eran jurados de votación. Esta campaña se acompañó de las carteleras internas y correo informativo a cada uno de los funcionarios. 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. Durante la vigencia 2014 se han venido adelantando acciones muy significativas en materia de fortalecimiento de la Gestión Ética en TRANSMILENIO S.A. En este sentido, se buscó obtener la participación activa de trabajadores(as) oficiales y directivos (empleados públicos) en talleres orientados a reflexionar alrededor de conceptos como "ética" y "valores", y en esa medida, construcción colectiva e individual de propuestas frente a la elaboración y apropiación del nuevo Código de Ética y Buen Gobierno, así como del Manual de Convivencia de TMSA. Realizando una convocatoria a líderes de la gestión ética en la Empresa, y producto de la jornada, conseguir nuevos gestores(as) éticos(as) de TMSA. Para esta campaña se realizaron quince piezas, donde se motivó a los empleados a participar de manera activa de las jornadas y lograr entender todos los valores éticos de la entidad. Estas piezas fueron divulgadas en la página interna y además de lo anterior en carteleras y participación activa con piezas a los empleados. Para la convocatoria de estas actividades, se hace uso constante del correo masivo de la entidad para poder garantizar que a cada empleado le llegue la información.	X	X	X	X	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario		



DOCUMENTO ANEXO - INFORME OCI-2014-042
 EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
 OFICINA DE CONTROL INTERNO



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS 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 corte de las actividades: 30 de Diciembre de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de diciembre de 2014)	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN (Continuación)	Durante el segundo semestre del 2014 se adelantaron campañas en el marco de los deberes que están directamente relacionados con el comportamiento ético, el correcto cumplir de las funciones en la entidad, la apropiación y cuidado de los objetos de dotación de la empresa y mostrar a los empleados en que se está fallando y cómo se debe actuar respecto a determinados actos dentro de la entidad. Las Campañas fueron: 1. Campaña: Cumplimiento del Horario de la Entidad (Esta campaña se desarrolló en cartelera Interna, Banner en Home Intranet, POP UP, Boletín Transmitiendo y Habladores en puestos de trabajo de servidores públicos y contratistas) . 2. Campaña: Respeto y las faltas más recurrentes: Incumplimiento de Funciones, Maltrato y Agresividad y Pérdida de elementos(Esta campaña se desarrolló en cartelera Interna, Banner en Home Intranet, POP UP y Boletín Transmitiendo). 3. Divulgación campaña "Cero Corrupción 100% Construcción". Participación en el concurso "Construir para Transformar"(Esta campaña se desarrolló en cartelera Interna, Banner en Home Intranet y Boletín Transmitiendo). 4. Campaña: ¡No más Excusas (Cuida los objetos que la empresa te da para cumplir con tus funciones (Esta campaña se desarrolló en cartelera Interna, Banner en Home Intranet, POP UP, Boletín Transmitiendo, Habladores ubicados en los puestos de trabajo de los funcionarios y contratista y video con Walter Rodríguez López- Profesional Especializado de Control Interno Disciplinario) 5. Campaña: Red Positiva del SITP Finalidad: Hablar positivamente en las redes sociales del SITP(Esta campaña se desarrolló en cartelera Interna, Protector de Pantalla; Banner en Home Intranet, POP UP y Boletín Transmitiendo). 6. Divulgación de la Campaña Cumplimiento Decreto 003 de la Alcaldía Mayor de Bogotá "Conoce las Funciones que le han sido Asignadas" (Esta campaña se desarrolló en cartelera Interna, Banner en Home Intranet, POP UP y Boletín Transmitiendo) 7. Campaña: Ambientalmente sostenible Gánate un planeta más limpio (Esta campaña se desarrolló en cartelera Interna, Banner en Home Intranet, POP UP, Vinilos Adhesivos y Boletín Transmitiendo) 8. Campaña : Póngale la Firma. Finalidad: Divulgar la adopción de una firma única de correo electrónicos institucionales con el fin de generar un sentido de pertenencia hacia la entidad(Esta campaña se desarrolló en cartelera Interna, protector de Pantalla, Banner en Home Intranet, POP UP y Boletín Transmitiendo.	X	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 se seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.
	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 N° 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.	X	X	X	X	Subgerente Jurídico	
COMPONENTE DE GESTIÓN DE RIESGOS	De otra parte, se adelantaron las siguientes acciones, en cumplimiento al Plan de Actividades en desarrollo de las estrategias anticorrupción: 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: 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. En el procedimiento "P-OP-019 Gestión del Riesgo" adoptado mediante Resolución 749 del 27 de noviembre de 2014 se incluyó en el numeral 3 "Responsables" la obligatoriedad de los dueños de proceso en incluir los riesgos de corrupción en los diferentes mapas asociados a los subprocesos.	X	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación 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 se seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.
	Sensibilización sobre los riesgos de corrupción y sus acciones de mitigación: En principio a través de la actividad TRANSMIÉTICA, realizada en los meses de enero y febrero del año 2014 donde se sensibilizó al personal de la empresa, se difundieron aspectos en pro del sentido de lo público para que todas las actividades sean encaminadas a prestar un servicio con calidad y probidad, además de promover acciones transparentes en el desarrollo de todas nuestras labores. Por otro lado, el día 10 de octubre de 2014 se desarrolló el Taller de Tipologías de Corrupción por parte de la Dirección de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde TRANSMILENIO S.A. participó con tres (3) profesionales de la Dirección Administrativa, la Subgerencia Técnica y de Servicios y la Subgerencia jurídica y capacitó a los participantes en el diseño y aplicación del instrumento de tipologías de corrupción. Finalmente, dentro del plan de capacitación para el año 2015 se está estructurando por parte de la Dirección Administrativa el desarrollo de actividades de sensibilización en cuanto a los riesgos de corrupción en las entidades públicas y sus correspondientes estrategias de mitigación que involucren la mayor parte del personal.	X	X	X	X	Dirección Administrativa	
	Aplicación de indicadores de gestión sobre los riesgos de corrupción: Acorde con el Decreto No. 2641 de 2012 por medio del cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. ha venido realizando el seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, por tanto, se ha realizado el seguimiento al cumplimiento de las actividades contempladas en el Plan Anticorrupción y el Mapa de Riesgos de Corrupción diseñado por la Oficina Asesora de Planeación para la Entidad.	X	X	X	X	Oficina de Control interno	
	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 julio de 2014 cuyo resultado se encuentra publicado en la pagina web institucional.	X	X	X	X	Oficina de Control interno	
	Evaluación de eventos de riesgos materializados: La Oficina Asesora de Planeación adelantó la formulación y adopción del procedimiento P-OP-019 Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A., el cual fue adoptado con Resolución N° 749 de 2014. En esta Resolución se incluyó la obligatoriedad para cada dueño de proceso de analizar y evaluar cada uno de los riesgos de corrupción dentro de los mapas de riesgos a su cargo. Esta evaluación contempla la valoración del riesgo de corrupción en términos de la probabilidad y consecuencia, tomando como punto de partida las ocasiones en que el evento se materializó en el último tiempo. Como se mencionó anteriormente todos los líderes de subproceso deben incluir esta valoración (riesgos de corrupción) en sus mapas de riesgos. Para el subproceso de Gestión Corporativa fue contemplada dentro de la Versión 2 del Mapa de Riesgos asociado.	X	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control interno	



DOCUMENTO ANEXO - INFORME OCI-2014-042
 EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
 OFICINA DE CONTROL INTERNO



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS 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 corte de las actividades: 30 de Diciembre de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de diciembre de 2014)</i>	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
COMPONENTE DE RENDICION DE CUENTA	<p>Información acerca de la Entidad y sus servicios: Se aprobó la Resolución N° 105 de 2014 del 25 de marzo de 2014 e l 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 micrositio 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. Además, de lo anterior, en la página web www.transmilenio.gov.co se han realizado las publicaciones en cuanto a comunicados de prensa.</p>	X	X	X	X	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
	<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: 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 b) Plan de Acción Institucional: Matriz de Compromisos y actividades a adelantar durante la vigencia. Dentro de su estructura tiene el Plan de adquisiciones en los términos dispuestos por "Colombia Compra Eficiente". Se encuentra publicado en la página web desde Enero 31 de 2014 en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/ acerca de la Entidad / Planes y Proyectos Institucionales / Plan de Acción. Por ser un elemento de permanente revisión y ajuste, de acuerdo con la dinámica organizacional, fueron publicadas las diferentes versiones derivadas de estos cambios. c) 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. d) 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. En lo corrido de la vigencia el Mapa de Procesos no ha sufrido variación alguna, por lo tanto se mantuvo su publicación 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	X	Oficina Asesora de Planeación	
	<p>Información financiera de la Entidad: Los Estados Financieros, presupuesto aprobado, ejecución presupuestal y portafolio de inversiones está publicada en la pagina 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. A partir de Mayo de 2014 el Balance General y Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental de TRANSMILENIO S.A., esta siendo generado y publicado mensualmente en la cartelera de la Entidad. A partir de Mayo de 2014 el Balance General y Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental de TRANSMILENIO S.A., esta siendo generado y publicado mensualmente en la cartelera de la Entidad, no obstante, trimestralmente se continua reportando, generando y publicando los Estados Financieros intermedios a los órganos de control y supervisión.</p>	X	X	X	X	Subgerencia Económica	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 se seguimiento y evaluación de las mismas.
	<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-publicas. 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	X	Subgerencia Jurídica	
<p>Información sobre el Sistema integrado de transporte publico: se han realizado las siguientes actividades: 1-Desarrollo de campañas: 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 pendones 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 e Intranet, Fondo de pantalla en la Entidad y Difusión por Canal ON-tv (pantallas en buses troncales). 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. 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. Mensaje 1: "Todos unidos en contra de la violencia contra las mujeres". Mensaje 2: "Todas las formas de violencia contra las mujeres, son un delito. Actúa y denuncia".</p>	X	X	X	X	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.	
<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), E26-D26 (agosto). 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 TV, Cuñas radiales y Avisos de prensa. Esta campaña fue activada nuevamente en el mes de Noviembre con la celebración del día de la no violencia contra la mujer. 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. 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: Animaciones ON TV, Cartelera Externa e internas, Cartelera 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>							



DOCUMENTO ANEXO - INFORME OCI-2014-042
 EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
 OFICINA DE CONTROL INTERNO



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS 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 corte de las actividades: 30 de Diciembre de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de diciembre de 2014)	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
		COMPONENTE DE RENDICION DE CUENTA (Continuación)	<p>En agosto se inició una campaña que tiene como objetivo dar a conocer las formas en que los usuarios pueden interactuar de mejor manera con los pasajeros en situación de discapacidad o movilidad reducida, se busca invitar a los usuarios a conocer cada uno de los distintos tipos de discapacidad para que así sean conscientes y respeten los accesos, espacios prioritarios y los instrumentos que usan como ayuda en su locomoción. Las piezas de divulgación desarrolladas para esta campaña fueron: Estrategia de comunicación 2.0 páginas web e intranet. Redes sociales Twitter, Facebook, YouTube, Módulos Publímilenio, Módulos Estación Universidades, Cartelera, Animación ON T.V. Para lanzar y visibilizar en un escenario con seguimiento de televisión, las acciones en torno al tema de comportamiento de los usuarios frente a los espacios PRIORITARIOS y actitudes que afectan a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida en sus viajes en el Sistema se tomó parte activa en la CAMINATA DE LA SOLIDARIDAD POR COLOMBIA en su versión número 31, las piezas que se diseñaron para este evento y lanzamiento de campaña fueron: Estrategia de comunicación 2.0 páginas web e intranet, Redes sociales Twitter, Facebook, Youtube, Cartelera, Canal ON T.V., Incitación virtual, Plegables: Guía para apoyar a personas con discapacidad en el SITP, Volantes, Backing de tarima, Faldón tarima, Pendón de andamio, Branding buses.</p> <p>Se ha incrementado el nivel de basuras en las estaciones del Sistema, y la poca colaboración de la ciudadanía, se buscó visibilizar la labor de aseo de los operarios de la empresa contratista, por esta razón en el mes de agosto se lanzó la campaña "Seamos miles". Mensaje: "A diario, cientos de personas trabajan por mantener limpio nuestro Sistema ...¡seamos miles! sólo actuando juntos, tendremos un Sistema de transporte más limpio y ordenado. Entre las piezas que se desarrollaron para esta campaña se encuentran volantes, botones, cartelera, internas, externas y PAU, las piezas para redes sociales y su publicación en la estrategia 2.0, animaciones para las pantallas O.N.T.V. y pendones para estructuras 2 X 1. *Ante el creciente número de personas que evita el pago del pasaje, se plantea esta campaña que busca crear conciencia en los usuarios que evaden el pago, de la importancia de no hacerlo, y además le envía un mensaje de corresponsabilidad a la ciudadanía con esta problemática en el Sistema, ya que son muy pocas las personas que al presenciar que alguna persona comete este tipo de delito, tienen la iniciativa de denunciarla ante el personal competente del Sistema. Entre las piezas que se desarrollaron para esta campaña se encuentran cartelera, internas, externas y PAU, pendones en la fachada de el Portal Norte las piezas para redes sociales y su publicación en la estrategia 2.0, animaciones para las pantallas O.N.T.V. y aviso de página en la revista GO.</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, acerca de los puntos de adquisición y recarga de la tarjeta (línea gratuita 018000115510 y página web www.tullave.com) en todas las piezas que se generan, 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 "Subete 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. Asimismo, la información sobre puntos de recarga se encuentra publicada en la página web de "Tullave" (http://tullave.com/recarga) y en la página web del SITP (http://www.sitp.gov.co/40347), link al que se puede acceder también desde la página web de TransMilenio (http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/tarjeta-tullave).</p> <p>También, a través de la aplicación MOOVIT, para dispositivos móviles, además de poder elegir la mejor opción entre todos los servicios del SITP ofrecidos para hacer un viaje (Troncal, Alimentador, Urbano, Complementario, Especial), teniendo en cuenta las condiciones del tráfico en tiempo real, generadas por informes de toda la comunidad, también se pueden conocer los puntos de la red de recarga disponible para las tarjetas "Tullave". http://www.sitp.gov.co/40688 Además, se promociona y divulga constantemente por redes sociales, información concerniente a los puntos de recarga y uso de tarjetas.</p> <p>En el mes de octubre fue necesario reforzar el tema de pago, puntos de venta y recarga debido al cambio de tarifa, algunas de las piezas que se elaboraron para la socialización de este cambio fueron: pendones en cada una de las estaciones y portales del Sistema, avisos en cada una de las taquillas de cada estación y portal del Sistema, volantes, piezas para redes sociales y su publicación en la estrategia 2.0, animaciones para las pantallas OnTV.</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. 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. 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 "Eucoil" o "Mupi", Flip page para páginas web, Banner y/o contenido para páginas web, redes sociales e Intranet, Videos animados para redes sociales, Cartelera Externas e Internas, Guías generales de servicios (Mi Plan de Viaje).</p> <p>Se tiene establecido por la entidad que toda la información que se genere, se socializa con los usuarios del Sistema a través de las siguientes formas:</p> <p>Free Press: esta es una forma de divulgación que ha permitido en lo que va del año, con corte al 2 de diciembre, contar con 1815 impactos a partir de 120 comunicados de prensa enviados a los medios de comunicación. Este total se distribuye de la siguiente manera: Televisión:503 emisiones, Radio: 439 emisiones, Prensa:873 publicaciones. Así mismo, 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 OnTV), 18 cartelera 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 2 de diciembre del presente año, las siguientes visitas y seguidores (Estrategia redes sociales TransMilenio): Facebook 5010 Usuarios, Twitter 166.989 Seguidores, Youtube 108.367 Reproducciones, Estrategia redes sociales SITP, Facebook 4035 Usuarios, Twitter 17.768 Seguidores, Youtube 63.610 Reproducciones, Twitter TM 223.474 Seguidores (@TRANSMILENIO), Twitter SITP 30.483 Seguidores (@SITPBTA), Página web TRANSMILENIO: 3.311.063 visitas, Página web SITP 2.622.734 visitas.</p> <p>Adicional a lo anterior, se encuentra firmado un (1) 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. A la fecha han ingresado 633 Guías, 31 coordinadores (monitores y gestor operativo) quienes se encuentran informando en diferentes tramos de la ciudad previa programación enviada por TRANSMILENIO S.A.; en estos puntos se logra cautivar a las y los ciudadanos que circulan por la Zona Neutra del SITP, en estos tramos se cuenta con personal capacitado con el que los usuarios actuales y potenciales del SITP podrán obtener información sobre el Sistema. 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 30 de noviembre 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 1.380.878 entre adultos, niños y adolescentes.</p> <p>USUARIOS SOCIALIZADOS PARA EL SITP : TRONCALES 522.382, ALIMENTADORES 128.760, URBANOS 707.376, COMPLEMENTARIOS 14.460 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 implementando procesos lúdico pedagógicos que capacitan usuarios en escenarios alternativos que funcionan en el marco del SITP en las localidades del distrito.</p> <p>En el periodo de Enero a 30 de noviembre de 2014 se han realizado 205 actividades lúdico - pedagógicas de socialización del SITP; estas actividades de socialización del SITP, Incluyeron Talleres Vivenciales, Talleres de Sensibilización, Presentaciones Humorísticas, Ferias Pilo, actividades especiales de socialización y ferias de empleabilidad. Se capacitron a 203,974 personas aproximadamente.</p>	X	X	X	X



DOCUMENTO ANEXO - INFORME OCI-2014-042
 EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
 OFICINA DE CONTROL INTERNO



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS 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 corte de las actividades: 30 de Diciembre de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de diciembre de 2014)</i>	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
COMPONENTE 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	X	Oficina Asesora de Planeación Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia de Desarrollo de Negocios Subgerencia Técnica y de servicios	
	<p>Identificación y Valoración de Trámites: De acuerdo a reuniones y capacitaciones con el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, y con el propósito de cumplir con el Plan Anticorrupción y racionalización de trámites, se definió que los trámites son: Reclamación por accidentes ocurridos dentro del sistema, Solicitud de tarjetas Tullave plus - Tarjeta Adulto mayor, Tarjeta con Incentivo SISBÉN y subsidio para personas en condición de discapacidad. Sin embargo, en la reunión sostenida con el DAFP el 24 de octubre de 2014 se estipuló que TRANSMILENIO S.A., no tiene trámites como tal, ya que éstos son prestados a través de terceros (Caso Recaudo Bogotá) y que por lo tanto se realizará el registro en el SUIT como "Otros procedimientos Administrativos" OPAS. Adicionalmente los trámites y servicios prestados por la entidad, se encuentran registrados en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT y en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>La Subgerencia Jurídica en aplicación a los principios rectores de la contratación y del debido proceso administrativo, judicial y extrajudicial, optimiza los procesos los cuales están debidamente reglados y parametrizados en la normatividad vigente, por lo tanto no hay tramites que racionalizar o suprimir ya que los términos están establecidos en la ley. En cuanto a los Derechos de Petición corresponde dar estricto cumplimiento a dichos requerimientos asignados a esta Subgerencia, contestándolos dentro de los términos legales y aplicando los principios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, para lo cual la Subgerencia Jurídica tiene destinado en las diferentes áreas profesionales que los atienden teniendo en cuenta la temática legal que conlleva cada uno de ellos y ha efectuado diferentes capacitaciones a todas las áreas de la Entidad. Los requerimientos son parte del procedimiento P-SC-001 Atención de Requerimientos, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario y no son considerados tramites.</p>	X	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación Dirección Administrativa Subgerencia Jurídica	
	<p>Revisión de los trámites y servicios asociados a los Procesos: En la reunión sostenida con el DAFP el 24 de octubre de 2014 se estipuló que TRANSMILENIO S.A., no tiene trámites como tal, ya que éstos son prestados a través de terceros (Caso Recaudo Bogotá) y que por lo tanto se realizará el registro en el SUIT como "Otros procedimientos Administrativos" OPAS, por lo tanto al no haber existencia de trámites no habría un proceso de revisión de los mismos.</p>	X	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 se seguimiento y evaluación de las mismas.
	<p>Priorización de tramites a intervenir: Al inicio del 2014 en las reuniones y capacitaciones con el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, y con el propósito de cumplir con el Plan Anticorrupción y racionalización de trámites, se priorizaron los trámites de la entidad, los cuales en ese momento se definieron como: Reclamación por accidentes ocurridos dentro del sistema, Solicitud de tarjetas Tullave plus - Tarjeta Adulto mayor y Tarjeta Tullave para personas en condición de discapacidad. Sin embargo, el 23 de mayo de 2014 en mesa de trabajo entre personal de la Subgerencia de Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación se verificaron todos los trámites y servicios inscritos en el SUIT en su momento y se propuso llevarlos al DAFP el día 24 de Octubre de 2014 en reunión donde participó la Dirección de Calidad de Servicio al Ciudadano. En esta reunión se llegó al acuerdo que TRANSMILENIO S.A. no tendrá trámites registrados en el SUIT ya que éstos son prestados a través de terceros (Caso Recaudo Bogotá). Actualmente estos se encuentran aún registrados en esta plataforma, sin embargo el día 10 de diciembre de 2014 en mesa de trabajo con el DAFP, dichos trámites (Personalización de tarjetas y Incentivo de transporte para SISBEN) pasaran a ser creados en el SUIT como "Otros Procedimientos Administrativos" OPAS, lo que es un avance para la Entidad en el cumplimiento de la racionalización de Trámites.</p> <p>En cuanto a la parte Jurídica, la dependencia ha seguido priorizado la atención a derechos de petición, dado que las demás áreas en algunos casos desconocían los términos de las distintas modalidades, por lo que se ha capacitado a quienes no son abogados y atienden derechos de petición.</p>	X	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia Jurídica Subgerencia Técnica y de Servicios Dirección Administrativa	Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.
	<p>Intervención de trámites: Se adelantan acciones de actualización y mejora de la herramienta "Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero" con el fin de que sea clara para el usuario, de fácil interpretación y que contenga las competencias de la entidad. Adicionalmente, la Alcaldía Mayor ha llevado a cabo reuniones para la nueva versión de la "Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero". Esta herramienta se unificará con el SUIT, permitiendo racionalizar los trámites, eliminando los innecesarios, maximizando el contenido y definiendo los trámites reales. La Herramienta SUIT 3.0, está en continua revisión, ya que esta plataforma tiene un (1) administrador general de la plataforma que es el Jefe de la Oficina de Planeación, la segunda es la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, encargada de crear y corregir los trámites, así como las actualizaciones de la información. Estas labores han permitido estandarizar, definir y racionalizar la información de cara al usuario. Así mismo, se logró que esta Guía sea visible en las páginas oficiales de la entidad www.transmilenio.gov.co, www.sitp.gov.co, www.tullaveplus.com.</p>	X	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
<p>Evaluación de la Intervención de Trámites: En la reunión sostenida con el DAFP el 24 de octubre de 2014 se estipuló que la Entidad no tiene trámites, por lo tanto al no haber existencia de trámites no habría un proceso de evaluación de los mismos. Los trámites Jurídicos están sujetos a la normatividad superior. Los trámites contemplados por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario refieren a Reclamación por accidentes ocurridos dentro del sistema, Solicitud de tarjetas Tullave plus - Tarjeta Adulto mayor, Tarjeta con Incentivo SISBÉN y subsidio para personas en condición de discapacidad los cuales se atienden y reglamentan por la Oficina de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI de dicha Subgerencia. La vigilancia, supervisión y seguimiento de las obligaciones y ejecución contractual y concesiones corresponde a la interventoría, supervisión o gerencia de la integración respectivamente lo que puede impactar al ciudadano pero no de manera directa pues solo produce efectos entre las partes. Por tanto el proceso de apoyo en la gestión de la entidad por parte de la Subgerencia Jurídica no evaluó ni intervino en trámite alguno.</p>	X	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación Subgerencia Jurídica		



DOCUMENTO ANEXO - INFORME OCI-2014-042
 EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
 OFICINA DE CONTROL INTERNO



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS 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 corte de las actividades: 30 de Diciembre de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de diciembre de 2014)</i>	Actividades Realizadas					
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
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: Audiencia pública (35), mesa de trabajo (169), recorridos (246) y reuniones (1.248).</p>	X	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: Dentro de las acciones de vías de hecho, 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 96 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 (102) Alertas tempranas.</p>	X	X	X	X	Subgerencia de Comunicación y atención al usuario	
	<p>Medición de la satisfacción: Durante el año 2014, TRANSMILENIO S.A. dio continuidad a la ejecución del contrato N° 405 de 2012 con la firma DA IEXCO COMPANY S.A. 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 en el mes de marzo de 2014 se suscribió OtroSI modificatorio al contrato para la realización de seis mediciones adicionales, teniendo en cuenta el presupuesto disponible en la vigencia 2014, es así como en la vigencia 2014 se realizaron nueve (8) estudios de satisfacción de los usuarios con el Sistema TransMilenio en los meses de febrero, marzo, abril, mayo, julio, agosto, septiembre y noviembre, en los cuales fue evaluado el servicio como un proceso en función de varios atributos.</p> <p>Las principales características de esta medición son:</p> <p>a) Grupo Objetivo: Usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público. Hombres y mujeres, mayores de doce (12) años de edad, pertenecientes a los estratos uno a seis.</p> <p>b) Técnica de recolección: Encuestas personalizadas (no telefónicas) en campo, durante siete (7) días consecutivos al final de cada mes, a lo largo de las diferentes vías y/o componentes de operación del SITP (entre otros: Buses y/o Estaciones y/o Paraderos, etc), atendiendo las disposiciones que para el efecto dicte TMSA.</p> <p>c) Diseño Muestral: Representatividad por días, operador, estación y franja horaria de funcionamiento del sistema.</p> <p>d) Marco Muestral: Usuarios del sistema de transporte masivo de TransMilenio que hayan usado los vehículos troncales y alimentadores.</p> <p>Como medida adicional para la continuidad en la intención y recomendación de uso, la medición incluye la construcción de la Matriz de Lealtad, a partir de la cual se puede observar una tipificación de nuestros usuarios en términos su percepción con el servicio.</p>	X	X	X	X	Oficina Asesora de Planeación	
	<p>Atención de reclamaciones: En lo que va recorrido del año, se ha brindado atención a un total de 123.502 peticiones ciudadanas a través del Contact Center (línea 018000115510) de los cuales 6.984 corresponden a reclamos, 7768 quejas, 3609 sugerencias y 105.141 solicitudes de información. Así mismo, se ha dado respuesta a 97 reclamaciones de usuarios (corte al 4 de diciembre) por accidentes presuntamente ocurridos en las estaciones y portales del sistema, siendo potenciales reclamaciones ante la compañía aseguradora en el ramo de Responsabilidad Civil Extracontractual.</p>	X	X	X	X	Subgerencia de Comunicaciones Dirección Administrativa	
	<p>Atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información: TRANSMILENIO S.A., cuenta con diferentes canales de interacción con el usuario, para brindar atención a todas las peticiones de la ciudadanía. En el año 2014, a través de dichos canales se atendieron 177.092 requerimientos registrados a través de las plataformas destinadas para tal fin (SUGAR y SDQS) y radicados en las oficinas de la entidad</p>	X	X	X	X	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
	<p>Atención al usuario y cultura ciudadana: Dentro del Programa de Cultura Ciudadana de TRANSMILENIO S.A., "CULTURA TM" y de la Estrategia de Cultura Democrática – Ciudadana de la Bogotá Humana, 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., cuyo objetivo es promocionar comportamientos solidarios entre los usuarios, generando espacios de reflexión y valoración del Sistema. En el transcurso de este año se han adelantado 10 actividades de "Cultura TM", entre las actividades se realizaron las siguientes:</p> <p>a) Actividades de "Cultura TM" (cuatro viernes 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 CG71.</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 Lucía, 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 TransMilenio, tomando como escenario inicialmente los servicios 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 Secretaría 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 de la 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>j) A partir del 4 de agosto se adoptó otra medida de vagón exclusivo para mujeres en el Portal 80, con el servicio E26 –D26.</p>	X	X	X	X	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	



DOCUMENTO ANEXO - INFORME OCI-2014-042
 EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
 OFICINA DE CONTROL INTERNO



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS 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 corte de las actividades: 30 de Diciembre de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de diciembre de 2014)	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO (Continuación)	<p>k) Se han adelantado acciones de manera conjunta con la Policía TransMilenio y Misión Bogotá para la organización de filas en el Portal Américas Portal Suba y Portal Tunal.</p> <p>l) Realización de actividades de control en los torniquetes del Sistema con los guías de Misión Bogotá para evitar evasión de pago con las tarjetas del Sistema; en zonas de alta afluencia en los nueve portales, y en especial en las estaciones Molinos Flores y Calle 63.</p> <p>m) Ejecución de una acción orientada a garantizar las acciones de organización de filas con uno de los grupos del Taller de Multiplicadores de vida, de igual manera en compañía de la Policía de TransMilenio.</p> <p>n) Acciones culturales con la presentación de SCKECHT y PREGONEROS en los diferentes portales y estaciones del Sistema. De igual manera, en diferentes localidades con el fin de concienciar a los usuarios del uso del SITP.</p> <p>o) Apoyó a la campaña del CANCER DE MAMA, en los Portales Américas, Usme, 20 de Julio, Tunal, Norte y Sur y en las Estación Jiménez, Ricaurte, Héroes y Bicentenario.</p> <p>En conjunto con la SECRETARIA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Y LA UNIVERSIDAD NACIONAL se adelantó un diagnóstico para identificar y priorizar las acciones más recurrentes sobre las que se diseñó e inició la implementación del taller "Multiplicadores de Cultura para la Vida" plomado. Este diplomado, tiene como propósito formar multiplicadores de la Cultura TM – Cultura para para el transporte masivo". El diagnostico arrojó entre otros resultados, que el 97% de los usuarios presenta comportamientos adecuados dentro del Sistema TransMilenio.</p> <p>Se relaciona el estado actual de las capacitaciones realizadas a la fecha, dictado por la Universidad Nacional de Colombia a usuarios y funcionarios del Sistema:</p> <p>a) En total se formarán 677 personas para que sean multiplicadores en el corredor comprendido entre el eje ambiental Av. Jiménez y el Portal Norte.</p> <p>b) Llevamos un total de 530 personas formadas en 6 grupos.</p> <p>c) Quedan pendientes un total 147 personas por formar.</p>	X	X	X	X	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
	<p>La Defensoría del Usuario del SITP: se ha realizado las siguientes actividades:</p> <p>a) 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.</p> <p>b) Trámite a las PQRS recepcionados por la Defensoría, haciendo seguimiento de los mismos y de las respuestas dadas por la Entidad.</p> <p>c) Atención a los usuarios que requieren el acompañamiento de la Defensoría, en relación con situaciones frente al Sistema.</p> <p>d) Visitas de campo para reconocer la problemática de los usuarios que solicitaron acompañamiento de la Defensoría en las diferentes zonas y estaciones del Sistema.</p> <p>e) 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.</p> <p>f) Se ha cumplido con lo establecido en la Resolución N° 642 de 127 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	X	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
	<p>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:</p> <p>a) 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. Esta actividad se realizó del 2 al 17 de enero de 2014.</p> <p>b) 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 a las 4:30 a.m. Esta actividad se realizó del 10 al 14 de marzo de 2014.</p> <p>c) 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.</p> <p>d) Participación en el Cabildo Distrital en la Plazoleta del Portal de Suba el 24 de agosto.</p> <p>e) Apoyo el cabildo Distrital de discapacidad el pasado 4 de noviembre.</p> <p>f) Se llevo a cabo un foro zonal el día 19 de febrero "Usaquén Siempre Gana con el SITP" en la Universidad Militar, en el cual se logro llegar a 142 multiplicadores de información</p> <p>g) Se realizaron 11 conversatorios: El primero fue en la zona de San Cristóbal el día 26 de Julio donde se llevo a 137 multiplicadores de información, El segundo fue en la zona de Kennedy el día 04 de agosto donde se llevo a 107 multiplicadores de información, el tercero fue en la zona de Bosa el día 06 de septiembre donde se llevo a 84 multiplicadores de información, el cuarto fue en la zona de Engativá el día 13 de septiembre donde se llevo a 171 multiplicadores de información, el quinto fue en la zona de Fontibón el día 01 de octubre donde se llevo a 131 multiplicadores de información, el sexto fue en la zona de Suba el día 04 de octubre donde se llevo a 241 multiplicadores de información, el séptimo fue en la zona de Chapinero el día 09 de octubre donde se llevo a 62 multiplicadores de información, el octavo fue en la zona de Puente Aranda el día 13 de noviembre donde se llevo a 140 multiplicadores de información, el noveno fue en la zona de Usme el día 14 de noviembre donde se llevo a 60 multiplicadores de información, el decimo fue en la zona de Teusaquillo y Barrios Unidos el día 20 de noviembre donde se llevo a 81 multiplicadores de información, el onceavo fue en la zona de Ciudad Bolívar el día 28 de noviembre donde se llevo a 40 multiplicadores de información.</p> <p>TRANSMILENIO S.A., genera estos espacios para brindar información detallada sobre el estado de la implementación del SITP en estas zonas, actividades que son dirigidas a los líderes comunales y a la comunidad en general.</p> <p>h) Apoyo a 189 jornadas de divulgación, 104 eventos, 89 apoyos a grupos de interés, 23 comités de gestión y otras 269 actividades que aportan información a la Comunidad.</p>	X	X	X	X	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
Seguimiento a la Estrategia	<p>Cargo: Jefe Oficina de Control Interno</p> <p>Nombre: Héctor Fabio Rodríguez Devia</p>						
Elaboró:	<p>Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz - Oscar Pulgarin Lara, Profesionales Universitarios.</p> <p>Apoyo y Orientación Técnica: Ángela Johanna Márquez Mora, Asesora Contratista.</p>						