



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



N° INFORME: OCI-2016-003 (Documento Físico Radicado: 2016IE1743)

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno - Vigencia 2015.

EQUIPO AUDITOR: Giovanni Caicedo Piñeros, Contratista de Apoyo a la Gestión.

Lady Garzón Hernández, Contratista de Apoyo a la Gestión.

OBJETIVO(S):

- 1) Identificar los avances y dificultades presentados en la implementación y mantenimiento de cada uno de los componentes que conforman el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014.
- 2) Emitir recomendaciones con el propósito de mejorar continuamente el Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S.A.

ALCANCE: El alcance previsto para este trabajo de cumplimiento contempló la evaluación del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015.

**DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y
CONCLUSIONES:**

El artículo 2.2.21.2.5. literal e) del Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública” establece que: “Las Oficinas de Coordinación del Control Interno o quien haga sus veces de las entidades y organismos del sector público, verifican la efectividad de los sistemas de control interno,



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la organización y que se apliquen los mecanismos de participación ciudadana. Corresponde a estas oficinas presentar antes del 28 de febrero de cada año el informe ejecutivo anual del Sistema al representante legal de la entidad, quien a su vez lo remitirá al Consejo Asesor en esta materia, en los términos del literal c) del artículo 2.2.21.2.2 del presente Decreto. Los Jefes de las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces, de las entidades adscritas o vinculadas, también deberán presentar el mencionado informe a sus respectivas juntas o Consejos Directivos, así como a los responsables de la orientación y coordinación de los sectores administrativos”.

En virtud de la normatividad anteriormente descrita y con base en la estructura señalada en el Decreto 943 de 2014 emitido por el Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP) “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno - MECI”, la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. llevó a cabo la evaluación del Sistema de Control Interno de la Entidad correspondiente a la vigencia 2015, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de esta Oficina, la observación directa y el resultado de las evaluaciones, seguimientos y auditorías internas realizadas previamente por esta dependencia.

En este informe se presentan las fortalezas y debilidades de cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, el concepto general acerca del estado del Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. y las recomendaciones emitidas por esta Oficina, tendientes a subsanar las oportunidades de mejoramiento detectadas, tal como se presenta a continuación:



MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1. COMPONENTE: Talento Humano

Fortalezas

Durante la vigencia 2015, la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A. desarrolló las siguientes actividades tendientes a fortalecer este componente:

- Durante el año 2015 se dio apertura y aplicación al curso virtual de inducción y reinducción de TRANSMILENIO S.A. a través del cual se logró capacitar a 384 servidores públicos.
- En el aplicativo de inducción y reinducción virtual se incluyeron temáticas relacionadas con los valores de la Entidad, los principios éticos del Servidor Público y el Código Único Disciplinario (módulos 2, 3 y 7).
- En asocio con la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano se llevó a cabo el diligenciamiento de la encuesta PDA Assessment por parte de los trabajadores de la Entidad, entendiendo éste como un instrumento confiable, científicamente validado, desarrollado puntualmente para entender y describir el comportamiento de las personas, a través del cual se buscó obtener información clave para estructurar el plan individual de formación y desarrollo basado en competencias.
- El 26 de mayo de 2015 la Entidad suscribió el contrato 221 con la firma ADN Software S.A.S. con el objetivo de implementar un nuevo modelo de evaluación del desempeño laboral soportado mediante un software sistematizado. Durante el año 2015 tanto el modelo como el aplicativo propuesto fueron sometidos a pruebas piloto practicadas en diferentes dependencias de la Entidad



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



(Subgerencia de Desarrollo de Negocios, Dirección de TIC's y Oficina de Control Interno).

- El 28 de mayo de 2015 se llevó a cabo la firma del pacto distrital por el teletrabajo, evento que tuvo lugar en el Auditorio Huitaca de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. que contó con la vinculación de TRANSMILENIO S.A.
- Durante el año 2015 el programa piloto de teletrabajo se aplicó sobre diecisiete (17) trabajadores oficiales de la Entidad.
- Durante el período analizado se entregaron ejemplares del Código de Ética y Buen Gobierno de la Entidad (Resolución 873 de 2014) a 305 funcionarios y 84 contratistas de apoyo.
- En convenio con la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano se llevó a cabo el curso de desarrollo de competencias por parte de 373 servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.
- De acuerdo con lo reportado por la Dirección Administrativa de la Entidad, durante el año 2015 se ejecutaron 22 de las 24 actividades programadas en el Programa Anual de Bienestar de la Entidad (Cumplimiento del 92%).
- Durante la actividad de cierre de gestión 2015 se llevó a cabo la entrega de incentivos a los funcionarios que cumplieron 5, 10 y 15 años de vinculación con TRANSMILENIO S.A.
- Con respecto a la plataforma “Gestión para el Desarrollo – Sistema de Valoración de Desempeño”, se observó que en la misma se ha realizado el registro y cargue de información de la planta de personal en un 82%.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Con el fin de reforzar la capacidad técnica del recurso humano de TRANSMILENIO S.A. y el mejoramiento del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, durante la vigencia 2015 se llevó a cabo el Diplomado en Seguridad Vial con la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, a través del cual se impartieron conocimientos relacionados con los antecedentes y conceptos generales sobre seguridad vial, epidemiología y salud ocupacional.

Debilidades

- No se observaron avances tendientes a la adecuación de la planta de personal de la Entidad a los requerimientos identificados de acuerdo con el último informe de medición de cargas de trabajo realizado por una firma especializada durante el año 2014.
- El programa de estímulos, Incentivos y reconocimientos para los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A no ha sido ejecutado de acuerdo con los lineamientos establecidos en la resolución 309 de 2005, toda vez que no se cuenta con los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral correspondiente a todos los funcionarios de la Entidad.
- La Entidad no cuenta con mecanismos de control que garanticen que los funcionarios a quienes se les suministra formación y capacitación, pongan efectivamente el conocimiento adquirido al servicio de la Organización mediante la ejecución de proyectos reales asociados a la formación recibida (medición del impacto real).
- Durante el año 2015 la Entidad no cumplió con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 581 de 2000 (Ley de Cuotas) en relación con el límite mínimo del 30% de mujeres ocupando cargos en el máximo nivel decisorio (nivel directivo).



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- La cancelación y/o suspensión de recursos del presupuesto ha limitado el alcance de las actividades de bienestar y capacitación.
- Durante la auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno sobre el Proceso Gestión del Talento Humano (Informe OCI-2015-040, disponible para consulta pública en la página web de la Entidad), se advirtió la existencia de diferentes oportunidades de mejoramiento, tales como:
 - Incumplimiento de Requisitos en comisión de estudios al exterior.
 - Inasistencia a actividades de bienestar y capacitación.
 - Reconocimiento y pago de horas extras y descansos compensatorios.
 - Descuentos en fondo de solidaridad pensional.
 - Funcionarios en condición de retiro forzoso y/o cumplimiento de requisitos de pensión.
 - Reporte de información al SIGEP.
 - Desactualización del mapa de riesgos del Proceso Gestión del Talento Humano.

2. COMPONENTE: Direccionamiento Estratégico

Fortalezas

- Durante la vigencia 2015 la Entidad adoptó:
 - Nuevo Plan Estratégico (Acuerdo de Junta Directiva 04 de 2015).
 - Plan de Acción y Plan Anual de Adquisiciones.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Informe de Gestión Vigencia 2014 (publicado el 30 de enero de 2015).
- Con la expedición del Acuerdo de Junta Directiva 01 de 2015 se modificó la estructura organizacional de la Entidad mediante la creación de la Dirección Técnica de Seguridad Física, la cual tiene como objeto “coordinar y gestionar las acciones de seguridad física del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP de la ciudad, así como la de los modos alternativos y equipamiento complementario, en coordinación con los Entes Estatales competentes en materia de seguridad, con el fin de garantizar el uso y goce pacífico de los servicios que brinda el sistema de transporte.”
- Mediante Resolución 624 de 2015 se incorporó la Caracterización del Proceso “Gestión de Asuntos Disciplinarios” al Mapa de Procesos de la Entidad, dentro de la categoría de “Procesos de Evaluación y Control”.
- Durante el período evaluado, las modificaciones realizadas a la documentación del Sistema Integrado de Gestión fueron socializadas a través de la Intranet Institucional.
- Mediante Resolución 305 de 2015 se adoptó el objeto, composición, reglamento y funciones del Comité del Sistema Integrado de Gestión, así como los niveles de autoridad y responsabilidad de los subsistemas que conforman el sistema integrado de gestión SIG, en procura de la estandarización y mejoramiento continuo de los procesos actuales de la Entidad.
- La Oficina Asesora de Planeación de TRANSMILENIO S.A. lleva a cabo la consolidación de la información relacionada con el comportamiento de los indicadores de gestión por procesos de la Entidad. Con base en esta información



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



se alimenta el Cuadro de Mando Integral, el cual se encuentra publicado en la Intranet Institucional. Cada indicador cuenta con una ficha donde se detalla toda la información relacionada con el cálculo del mismo (periodicidad, fórmula, responsable, nivel mínimo y máximo, entre otros).

- Durante el año 2015, se llevaron a cabo reuniones correspondientes a los siguientes comités:
 - Comité de Convivencia Laboral: 14 reuniones.
 - Comité de COPASST: 12 reuniones.
 - Comité del Sistema Integrado de Gestión: 4 reuniones.
 - Comité del PIGA: 4 reuniones.
 - Comité de Conciliación: 22 reuniones.
 - Comité de Contratación: 31 reuniones.
 - Comité de Gerencia: 40 reuniones.
 - Comité de Verificación: 45 reuniones.
- La Entidad suscribió el Contrato 378 de 2015 con el Centro Nacional de Consultoría, cuyo objeto es el de “Realizar la Estructuración, elaboración, toma de información a través de encuestas personalizadas (no telefónicas), evaluación y cálculo de la satisfacción del usuario con el desempeño de cada uno de los Operadores Troncales y/o Alimentadores y/u Operadores Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público así como la satisfacción del Usuario con los demás componentes del sistema (...)”.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Debilidades

- No todos los responsables de los procesos registran la medición de los indicadores en el Cuadro de Mando Integral.
- En la revisión realizada a las caracterizaciones de los procesos/subprocesos formalmente oficializados en el Sistema Integrado de Gestión donde se permite ver de manera integral el ciclo PHVA, se observó que el 100% de las caracterizaciones carecían de: Políticas de operación, la relación o referencia con el mapa de riesgos y los registros asociados al subproceso.

3. COMPONENTE: Administración del Riesgo

Fortalezas

- Durante la vigencia 2015 el Comité del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A. aprobó y adoptó la Política de Riesgos presentada por la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad.
- La Oficina Asesora de Planeación de la Entidad gestionó la actualización de los mapas de riesgo por proceso, con el objetivo de incorporar a los mismos los riesgos de corrupción.
- La Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. gestionó la realización de dos (2) jornadas de capacitación dirigidas a los líderes de procesos y/o subprocesos y al cuerpo directivo de la Entidad, denominadas “Gestión de Riesgos Guía 73, ASNZ-ISO 31000 y NTC-ISO 31000” y “Metodología ISO 31010 y Guía Colombia Compra Eficiente”, impartidas por la Firma SesColombia S.A.S. los días 22 de julio y 7 de septiembre de 2015.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Debilidades

- Durante la auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno sobre el Sistema de Administración de Riesgos (Informe OCI-2015-038, disponible para consulta pública en la página web de la Entidad), se advirtió la existencia de diferentes oportunidades de mejoramiento, tales como:
 - Inconsistencias en el proceso de contratación 210-15 "Contratar la prestación de servicios profesionales para apoyar a la gerencia general en la revisión, reformulación, reestructuración y adopción del sistema de gestión de riesgos en TRANSMILENIO S.A."
 - Ausencia en reporte y registro de eventos de riesgo.
 - Falta de integración entre el Sistema de Administración de Riesgos y los criterios establecidos por COLOMBIA COMPRA EFICIENTE para la gestión de riesgos.

MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

1. COMPONENTE: Autoevaluación Institucional

Fortalezas

- En desarrollo de las auditorías internas practicadas por la Oficina de Control Interno de la Entidad, se ha observado la existencia de diferentes actividades de autocontrol implementadas al interior de los diferentes procesos.
- La Oficina Asesora de Planeación consolida y emite de forma periódica los informes de seguimiento al Plan de Acción Institucional, a través del cual se presentan los avances de los diferentes compromisos asignados a cada una de las dependencias de la Entidad y establecidos en el Plan de Acción.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Durante la vigencia 2015 la Oficina Asesora de Planeación presentó ante el Comité del Sistema Integrado de Gestión el informe de Revisión por la Dirección practicado sobre el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad. A partir del análisis de la información presentada se generaron recomendaciones tendientes a fortalecer el Sistema.

Debilidades

- Al realizar la verificación al cumplimiento del Procedimiento P-OP-017 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, no se encontró evidencia de:
 - Cuadro de control de las acciones preventivas, correctivas y de mejora. (Etapa 40).
 - Documento donde conste que la Oficina Asesora de Planeación revisa la coherencia y la sustentabilidad de las acciones propuestas (Etapa 100).
 - Registro donde conste la verificación de la implementación de las acciones propuestas (Etapa 130).
 - Registro del cierre de las acciones implementadas (etapa 130).
 - Reporte mensual correspondiente al periodo comprendido entre julio a diciembre de 2014 y de enero a julio de 2015 del estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora vigentes, solicitando las acciones adelantadas en las respectivas fechas a cada uno de los responsables (Etapa 140).
- Durante la vigencia 2015 no se llevaron a cabo las auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Aunque durante el período analizado la Entidad presentó avances en la implementación de mecanismos de autoevaluación, se evidencia aún la existencia de una gran brecha entre el estado actual del componente “Autoevaluación Institucional” y el proceso de “Control Self Assessment – CSA” o autoevaluación del control, en los términos y condiciones establecidas para el mismo en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno Para el Estado Colombiano MECI 2014 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

2. COMPONENTE: Auditoría Interna

Fortalezas

- El Plan Anual de Actividades de la Oficina de Control Interno fue aprobado por el Comité del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad en sesión llevada a cabo el 28 de enero de 2015 y modificado posteriormente en sesión del 11 de mayo de 2015. Durante la vigencia 2015 se estableció la realización de 56 actividades por parte de la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A., de las cuales 35 correspondían a trabajos de cumplimiento legal o normativo, 17 a trabajos de aseguramiento y 4 a trabajos de consultoría.
- A 31 de diciembre de 2015, el Plan Anual de Actividades de la Oficina de Control Interno fue ejecutado en un 105%.
- Durante la vigencia analizada la Oficina de Control Interno emitió 50 informes (correspondientes a sus trabajos de cumplimiento normativo, aseguramiento y consultoría), los cuales se encuentran disponibles para consulta pública en la página web www.transmilenio.gov.co tal como lo establece la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública).



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- La Oficina de Control Interno llevó a cabo la revisión y actualización de los siguientes procedimientos asociados al proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión:
 - P-CI-004 – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de los Entes de Control.
 - P-CI-005 – Atención de Visitas Administrativas de los Entes de Control y/o Vigilancia.
 - P-CI-006 – Ejecución de Trabajos de Cumplimiento.
 - P-CI-007 – Planeación Anual de Actividades de la Oficina de Control Interno.
 - P-CI-008 – Planeación Específica de Trabajos de Aseguramiento.
 - P-CI-009 – Ejecución de Trabajos de Aseguramiento.
 - P-CI-010 – Seguimiento de los Resultados de los Trabajos de Aseguramiento.
- En virtud de lo establecido en el MECI 2014, durante la vigencia 2015 la Oficina de Control Interno continuó con el proceso de implementación de los criterios metodológicos y procedimentales para llevar a cabo la evaluación independiente por parte de esta Oficina, con base en el Marco Internacional Para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna emitido por el Institute of Internal Auditors – IIA.
- En reunión llevada a cabo el 25 de Septiembre de 2015, el Comité del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A. aprobó y adoptó los siguientes documentos:
 - Código de Ética de la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Estatuto de la Actividad de Auditoría Interna Ejercida por la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A.

Debilidades

- Durante el año 2015 la planta de personal de la Oficina de Control Interno fue disminuida en dos (2) ocasiones como resultado de las modificaciones realizadas al Manual de Funciones y Competencias de los trabajadores oficiales de la Entidad. En la actualidad, el recurso humano asignado a la Oficina de Control Interno no es suficiente para llevar a cabo una evaluación independiente integral del Sistema de Control Interno, ni se cuenta con la totalidad de los perfiles académicos requeridos para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 (Artículo 11, Parágrafo 2) y el Decreto Distrital 370 de 2014 (Artículo 3).
- La Oficina de Control Interno no cuenta con herramientas de Información o software especializado de auditoría, que permita la automatización de las actividades que ejecuta esta dependencia.

3. COMPONENTE: Planes de Mejoramiento

Fortalezas

- Como resultado de la ejecución de los trabajos de aseguramiento realizados por la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A., los responsables de los procesos han suscrito planes de mejoramiento que buscan subsanar las causas que dieron origen a las situaciones reportadas.
- Durante la vigencia 2015 la Oficina de Control Interno realizó dos (2) jornadas de seguimiento al Plan de Mejoramiento concertado con la Contraloría de Bogotá D.C. y una (1) jornada de seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Debilidades

- El ritmo con el que la Entidad está gestionando el cierre de los planes de mejoramiento suscritos es muy inferior al ritmo de generación de hallazgos por parte de la Contraloría de Bogotá D.C. y la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A.

De continuar esta tendencia, el Plan de Mejoramiento de la Entidad continuará creciendo de forma constante, de tal forma que la probabilidad de que el mismo se convierta en una herramienta de seguimiento inmanejable, es muy alta.

- Algunos hallazgos emitidos por la Contraloría de Bogotá D.C. corresponden a diferencias de criterio entre TRANSMILENIO S.A. y el Ente de Control, razón por la cual se dificulta el planteamiento de acciones de mejoramiento.

MODULO TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Fortalezas

- TRANSMILENIO S.A. cuenta con nueve (9) canales de comunicación con el Usuario activos:
 - Líneas telefónicas 018000 115510 y 195.
 - Páginas web.
 - Animación en canal ONTV (900 televisores en 100 buses troncales del Sistema).
 - Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube).
 - Carteleras en Portales del Sistema.
 - Altavoces del Sistema.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Informadores electrónicos.
- Carteleras Puntos de Atención al Usuario.
- Emisora SITP Radio.
- Para la divulgación de la información del Sistema (Implementación del SITP, novedades y cambios operacionales y actividades en general que realiza la Entidad) se cuenta con las páginas web www.transmilenio.gov.co y www.sitp.gov.co, las cuales durante el año 2015 registraron 7.067.172 de visitas.
- En el mes de octubre de 2015 se dio lanzamiento a la campaña “¿Quieres saber cómo funciona SITP RADIO?” a través de la cual se realizaron diferentes visitas guiadas en torno a la operación de la Emisora SITP Radio.
- La Entidad actualiza mensualmente la Guía de Trámites y Servicios así como el Mapa Callejero, publicados en los CADE Virtual y la página web de Portal Bogotá, como herramientas que contienen la información de los trámites y servicios que ofrece TRANSMILENIO S.A.
- Para el ejercicio de sus funciones, el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP cuenta con los siguientes canales de recepción de información:
 - Correo Electrónico Institucional: defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co
 - Líneas Telefónicas: Teléfono fijo 3546475 y teléfono celular 3045402437.
 - Atención Personalizada: Oficina del Grupo Interno de Apoyo al Defensor del Ciudadano Usuario del SITP ubicada en el Portal Dorado del Sistema TransMilenio.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Dentro de la gestión realizada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP durante el año 2015, se destacan las siguientes acciones:
 - Acompañamiento a accidentes presentados en el SITP.
 - Trabajo conjunto con el Instituto Nacional Para Ciegos – INCI con el objetivo establecer estrategias que permitan facilitar la accesibilidad y seguridad al SITP de las personas en condición de discapacidad con limitación visual (pruebas piloto, capacitación al personal de Misión Bogotá, entre otras).
 - Emisión de la propuesta de protocolo para la estructuración de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP.
 - Participación en actividades realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., tales como: Seminario Internacional Transparencia en Compras Públicas los días 29 y 30 de julio de 2015; “Cine Club Transparente” como parte de campaña “Soy Publico, Soy Transparente” el 28 de agosto de 2015 y visita a la Emisora SITP Radio el 23 de octubre de 2015.
- La comunicación organizacional interna emplea diferentes tipos de canales, tales como:
 - Correos Electrónicos Masivos (Boletín Transmitiendo y Actualidad del Sistema).
 - Carteleras Físicas.
 - Intranet Institucional.
 - Fondo de Escritorio.
 - Comunicación Directa, Personal y Telefónica.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Los servicios de comunicaciones, las páginas WEB y los canales dedicados, se mantuvieron disponibles durante el año 2015.
- Se adelantó el proceso para contratar la estrategia de seguridad informática y el acondicionamiento de las páginas Web con criterios GEL 3.0, conforme a lo dispuesto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Contrato 381 de 2015).
- La Dirección Administrativa elabora mensualmente un cronograma de actividades de archivo en los que se realiza una descripción específica de las actividades a realizar por los contratistas encargados de los diferentes archivos de la Entidad. Durante la vigencia 2015 se elaboró el cronograma de transferencia documental teniendo en cuenta aspectos como: Volumen de documentos en cada área, disponibilidad de personal para que realice la labor, disponibilidad de recursos físicos (carpetas, ganchos) y vigencia del contrato de custodia.

Debilidades

- Los Sistemas de Información CORDIS y SDQS no permiten la generación de reportes estadísticos del comportamiento de las PQR's recibidas y enviadas, lo cual impide obtener información y control respecto del estado de las mismas.
- Durante la vigencia 2015 se identificaron oportunidades de mejoramiento derivadas del incumplimiento en los términos de atención a las PQRS interpuestas por los usuarios y/o ciudadanos.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El estado del Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. a 31 de diciembre de 2015 es SATISFACTORIO CON OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO.

El modelo de control interno se cumple parcialmente, la Entidad ha emprendido acciones derivadas de los seguimientos realizados y se observa una tendencia a mantener la mejora en los procesos. No obstante, el compromiso de la Alta Dirección debe hacerse manifiesto mediante la asignación de los recursos necesarios para su fortalecimiento y mejora continua.

A continuación se describen las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno tendientes a fortalecer el Sistema de Control Interno Organizacional:

- 1) Adelantar las gestiones pertinentes ante la Junta Directiva de la Entidad, tendientes a aprobar las adecuaciones sobre la planta de personal de TRANSMILENIO S.A. según los resultados derivados de la última medición de cargas de trabajo.
- 2) Revisar (y si es pertinente actualizar) el programa de estímulos contemplado en la Resolución 309 de 2005, en aras de que el mismo sea llevado a la práctica durante la actual vigencia con base en los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral practicadas sobre el personal.
- 3) Implementar mecanismos de control que demanden la formulación y ejecución de proyectos en beneficio de la Organización, como requisito para aprobar la participación de los funcionarios en las actividades de capacitación que impliquen a TRANSMILENIO S.A. la erogación de recursos económicos.
- 4) Estructurar la composición del nuevo cuerpo directivo de la Entidad de tal forma que se permita la vinculación de una mayor cantidad de mujeres en el máximo nivel



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



decisorio, permitiendo así cumplir de forma sostenida y prolongada con los lineamientos establecidos en la Ley 581 de 2000 (Ley de Cuotas).

- 5) Asignar los recursos presupuestales necesarios para que se lleve a cabo de forma satisfactoria la formulación y ejecución de los planes de bienestar y capacitación.
- 6) Continuar con la ejecución de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento formulado por la Entidad en desarrollo de la auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno sobre el Proceso Gestión del Talento Humano (Informe OCI-2015-040).
- 7) Fortalecer las actividades de sensibilización del personal con respecto a los roles y responsabilidades que se deben asumir frente al Sistema Integrado de Gestión y las consecuencias de su incumplimiento.
- 8) Corresponde a la nueva administración de TRANSMILENIO S.A. demostrar su compromiso frente al Sistema Integrado de Gestión mediante la asignación de todos los recursos necesarios (económicos, tecnológicos, humanos, etc.) para que el mismo culmine su etapa de implementación, documentación, verificación interna y validación externa.
- 9) Se recomienda el establecimiento de un objetivo organizacional con fecha cierta, asociado a la obtención de la certificación externa del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A. en al menos tres (3) de sus siete (7) Subsistemas.
- 10) Continuar con la ejecución de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento formulado por la Entidad en desarrollo de la auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno sobre el Proceso de Desarrollo Estratégico y Sistema de Administración de Riesgos (Informe OCI-2015-038).



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



- 11) Asignar a la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. el recurso humano suficiente, competente, independiente y multidisciplinario, necesario para la ejecución de las actividades bajo responsabilidad de esta dependencia, de tal forma que se pueda llevar a cabo una evaluación integral y objetiva del control interno corporativo. De esta forma la administración de la Entidad estaría dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 (Artículo 11, Parágrafo 2) y el Decreto Distrital 370 de 2014 (Artículo 3).
- 12) Asignar los recursos presupuestales necesarios para la adquisición o desarrollo de las herramientas tecnológicas requeridas para automatizar el proceso de evaluación y mejoramiento de la gestión.
- 13) Implementar un plan de choque que implique el compromiso de las diferentes dependencias de la Organización, en aras de alcanzar el cierre de la mayor cantidad de acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento de la Entidad y en el menor tiempo posible.
- 14) Teniendo en cuenta las características sociales propias de TRANSMILENIO S.A. y con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno, el Sistema de Gestión del Riesgo, el Gobierno Corporativo de la Entidad y los niveles de independencia propios del proceso de evaluación independiente, se recomienda gestionar ante la Junta Directiva de la Organización la constitución de un Comité de Auditoría dependiente del máximo órgano social, entendido este como:

“El comité de auditoría es una unidad staff creada por el consejo de administración, para asegurar el pleno respeto y apoyo a la función de auditoría interna y externa, por parte de todos los integrantes de la organización, para asegurar los objetivos del control interno y para vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos de la propia organización. Es una unidad de consulta, asesoría y apoyo de la administración.”

(Rodrigo Estupiñán Gaitán, «Los Comités de Auditoría y el Gobierno Corporativo»)



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



“El comité de auditoría normalmente es considerado como un comité del directorio formado usualmente por directores que no son ejecutivos de la entidad financiera y que además son independientes de la administración.” (Comité de Basilea).

- 15) Con el objetivo de mejorar los tiempos de atención de las PQRS interpuestas por los ciudadanos, se recomienda fortalecer el recurso humano (cantidad de personal dedicado a la atención, monitoreo y seguimiento de este tema) y tecnológico (subsana debildades detectadas en los aplicativos CORDIS y SDQS) de la Entidad relacionado con este aspecto.

Bogotá D.C., 15 de febrero de 2016

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA

Jefe Oficina de Control Interno