



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



**N° INFORME:** OCI-2016-009 (Documento Físico Radicado 2016IE2805)

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno – Ley 1474 de 2011.

**EQUIPO AUDITOR:** Herlay Hurtado Ortiz - Profesional Universitario.

**APOYO Y ASESORÍA TÉCNICA:**

Ángela Johanna Márquez Mora - Asesora Contratista.

**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) Conceptuar acerca del estado general del Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S.A.
- 3) 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 noviembre de 2015 y el 29 de febrero de 2016.

**Limitaciones al Alcance:** El 8 de marzo de 2016 la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. fue víctima de la materialización de un riesgo de carácter informático (posible delito informático -evento en proceso de investigación y análisis-) que ocasionó la pérdida parcial de la información oficial de la dependencia (planes, informes y/o reportes, papeles de trabajo, evidencias documentales, registros y demás



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



documentación asociada al proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión), razón por la cual fue necesario llevar a cabo el reproceso de las actividades que al momento se encontraban en proceso de ejecución, situación que impactó directamente el cumplimiento de los términos establecidos en el Plan Anual de Actividades aprobado por el Comité del Sistema Integrado de Gestión para la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. y reportado a la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. en virtud de lo establecido en el Decreto Distrital 370 de 2014. La situación anteriormente descrita fue puesta en conocimiento de la Administración de la Entidad, tal como consta en Memorando Interno Rad. 2016IE2474.

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

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y de acuerdo con lo dispuesto 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. elaboró el presente informe fundamentado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de la Oficina, la observación directa y el resultado de las evaluaciones realizadas, así como los seguimientos y auditorías realizadas previamente por la Oficina de Control Interno.

En el mencionado informe se presentan los avances y dificultades presentados en cada uno de los módulos del Sistema de Control Interno y en el eje transversal del mismo:

- Módulo de Control de Planeación y Gestión.
  
- Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento.



- Eje Transversal de Información y Comunicación.

De igual manera se presenta el concepto general acerca del estado del Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. y las recomendaciones emitidas por esta Oficina, tendientes a corregir las debilidades detectadas.

Adicionalmente en el Anexo N° 1 se presenta el Informe de Seguimiento al Plan de Acción Institucional 2016 con corte a 29 de febrero de 2016, coordinado por la Oficina Asesora de Planeación.

## 1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

### 1.1. COMPONENTE DE TALENTO HUMANO

#### AVANCES:

##### 1.1.1. Código de Ética:

Durante el periodo analizado se continuó con la entrega del ejemplar del código de ética a los funcionarios de TRANSMILENIO S.A. llegando a un 80% de entregas en personal de planta, no obstante la entrega de este documento a los contratistas no presento ningún avance.

De la misma forma, se continuó con la socialización de los valores y principios del código de ética, esta vez a través de cuatro (4) videos denominados “EL CAMBIO DEPENDE DE TI”.



En el mes de febrero de 2016 se realizó el concurso “CUÁNTO SABES DEL CÓDIGO DE ÉTICA” en el marco del cual se premiaron dos (2) servidores que participaron y acertaron las preguntas objeto de la actividad.

#### 1.1.2. Desarrollo de Competencias:

El 30 de noviembre de 2015 se publicó la información relacionada con el curso de “DESARROLLO DE COMPETENCIAS”, cuyo material se encuentra en el Serverseg de la Entidad a disposición de todos los funcionarios de TRANSMILENIO S.A.

#### 1.1.3. Plan de Bienestar:

De acuerdo con el cronograma de actividades de bienestar correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2015, de las 16 actividades planeadas se ejecutaron 15, lo que corresponde a un avance del 94%. Es preciso aclarar que la actividad que no se realizó “Taller Optimización Clima Laboral” se aplazó para ser ejecutada en el mes de marzo de 2016, ya que para esto se debe reunir un grupo conformado por trabajadores de las Direcciones Técnicas de Buses y BRT que en noviembre y diciembre de 2015 no pudieron hacerlo debido a los periodos



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



de vacaciones del personal y otras circunstancias que impidieron su realización.

En los meses de enero y febrero de 2016 se realizaron dos (2) actividades de bienestar como lo fueron la afiliación de los trabajadores que utilizan los servicios del Gimnasio Bodytech y la entrega de un incentivo a los trabajadores que cumplieron años en estos meses.

1.1.4. Capacitación:

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2015 se culminó la ejecución del plan de capacitación programado para la vigencia anterior, con las siguientes actividades de capacitación:

Actividad Ejecutada	Cantidad Personas Capacitadas
Programa Especializado Cómo Contratar con el Estado	1
Programa Especializado en Mercadeo y Ventas	1
Taller Lenguaje de Señas	16
Taller Para la Implementación de Protocolo de Acoso Laboral y Sexual	2
Participación en el XXIII Seminario del Sistema Nacional de Archivo y el Encuentro Distrital de Archivos	1
Curso de Inglés	4
Supervisión de Contratos	5
Aplicativo SAE	49

1.1.5. Teletrabajo:

La prueba piloto de Teletrabajo se desarrolló hasta el mes de enero de 2016. Producto de esta actividad la Dirección Administrativa realizó un



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



informe con los indicadores de comportamiento y los niveles de satisfacción de los trabajadores que participaron en la misma. A la fecha, se está a la espera que el Comité de Teletrabajo se reúna para definir los pasos a seguir en materia de Teletrabajo para el año 2016.

### 1.1.6. Inducción y Reinducción:

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2015 no se presentaron ingresos de personal a la Entidad, no obstante, al Cuerpo Directivo que ingresó a la Institución durante los meses de enero y febrero de 2016 se les hizo entrega mediante comunicación escrita de un CD que contiene información relacionada con el curso de inducción.

### 1.1.7. Gestión Documental:

En cuanto a las tablas de retención documental, a la fecha de emisión de este informe continuaban sin aprobación por parte del Archivo de Bogotá D.C., no obstante se evidencia mediante acta firmada el día 18 de enero de 2016 en formato de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. la realización de una reunión de la que se derivó la comunicación de TRANSMILENIO S.A. con radicado 2016EE2994 de fecha 24 de febrero de 2016 remitiendo el cuadro de clasificación documental y la última versión de las tablas de retención documental.

### 1.1.8. Manual de Funciones:

Durante el período evaluado se efectuó una modificación al Manual de Funciones para los Empleados Públicos de la Entidad avalada mediante Resolución 012 del 7 de enero de 2016. El manual vigente para trabajadores oficiales continúa rigiéndose por la Resolución 390 de 2015.



#### 1.1.9. Evaluación de Desempeño y Acuerdos:

Durante la vigencia anterior la Entidad aplicó la valoración de competencias y desempeño por objetivos correspondiente al periodo 2015 a través de la plataforma “Gestión para el Desarrollo – Sistema de Valoración del Desempeño”.

#### 1.1.10. Modelo de Evaluación de Desempeño:

Durante el período reportado, se estructuró y adoptó la siguiente reglamentación:

- a) Mediante Resolución 744 del 11 de diciembre de 2015 se actualizó e incorporó al Sistema Integrado de Gestión (SIG) el Manual de Gestión Integral del Talento Humano con el código M-DA-004 versión 1 y el Manual de la Gestión Para el Desarrollo Basado en Competencias y Desempeño Para los Trabajadores Oficiales de TRANSMILENIO S.A. bajo el código M-DA-006 versión 0.
- b) El Comité de Gestión para el Desarrollo fue creado mediante Resolución 797 del 14 de diciembre de 2015. Dentro de sus funciones se encuentra la de “Dirimir las diferencias que se presenten en el proceso de valoración de competencias y desempeño por objetivos, como segunda y definitiva instancia dentro del mismo”.

#### DIFICULTADES:

- **Gestión Documental:** Las tablas de retención documental aún no han sido aprobadas por parte del Consejo Distrital de Archivo, por lo cual la Oficina de Control Interno mediante informe de auditoría OCI-2015-047 de fecha 30 de



diciembre de 2015 registró el hallazgo número siete (7) denominado “Tablas de Retención Documental”.

- Plan de Incentivos: Para la vigencia de 2016 aún no se cuenta con presupuesto para desarrollar este programa.
- Las restricciones presupuestales no han permitido el desarrollo de algunas actividades relacionadas con la Gestión del Talento Humano, por ejemplo, la apertura de convocatorias para suplir cargos vacantes en la planta de personal.
- 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.

## 1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### AVANCES

#### 1.2.1. Planes Programas y Proyectos:

A la fecha de realización del presente informe la Entidad tiene publicado en su página web los siguientes documentos:

- Plan Estratégico: Adoptado mediante acuerdo número 004 de 2015, el cual describe la razón de ser (misión), a donde deseamos llegar (visión) y los objetivos corporativos de la Entidad materializados a través de los objetivos específicos y estrategias de acción.
- Plan de Acción y Plan de Adquisiciones: Se encuentra publicado el plan de acción correspondiente al año 2016.



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



- **Proyectos de Inversión:** Operación y Control del Transporte Público, Fortalecimiento Institucional, Gestión de infraestructura del Transporte Público, Comunicación y Capacitación del SITP, Gestión del Sistema del Transporte Público Férreo y Seguimiento proyectos de inversión.
- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Se encuentra publicado el plan anticorrupción y de atención al ciudadano correspondiente al año 2015, en virtud de que el correspondiente a la vigencia 2016 tiene plazo máximo para su publicación hasta el 31 de marzo de 2016 tal como lo establece el Decreto 124 de 2016 expedido por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica debido a que la metodología para la construcción de dicho documento fue objeto de revisión y actualización por parte de la Secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la Republica con la Participación del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.
- **Comités Internos:**

Durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2015 y el 29 de febrero de 2016 se llevaron a cabo los siguientes comités:

<b>Tipo de Comité</b>	<b>Cantidad de Reuniones</b>
Convivencia y Acoso Laboral	2
Copast	3
Sistema Integrado de Gestión	2
PIGA	2
Conciliación	8
Contratación	6
Gerencia	7
Verificación	5



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### 1.2.2. Actualización de Procedimientos Políticas y Manuales:

- Durante el periodo en análisis (noviembre de 2015 - febrero de 2016), se han actualizado e incorporado al SIG nueve (9) caracterizaciones, catorce (14) procedimientos, cinco (5) manuales, dos (2) protocolos y tres (3) formatos.
- 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”.

#### DIFICULTADES:

- 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.

### 1.3. COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO

#### AVANCES

- Durante el periodo analizado se normalizó en el SIG el Manual Para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A. M-OP-002 versión 0 de fecha diciembre de 2015 adoptado mediante Resolución 830 de 2015, el cual fue socializado a través de la Intranet institucional. Dicho manual describe la Política para la Gestión del Riesgo en la Entidad.

#### DIFICULTADES

- 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.

## 2. MODULO DE CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

### 2.1. COMPONENTE AUTO EVALUACION INSTITUCIONAL

#### AVANCES:

##### 2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión:

Este monitoreo se realiza a través del cuadro de mando integral, acorde con la periodicidad que se haya fijado para cada indicador. La Oficina de Control Interno en sus auditorías verifica el establecimiento y medición del cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión que cada proceso/subproceso ha fijado, retroalimentando a los responsables con lo cual se busca el mejoramiento continuo de los procesos.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



La Oficina Asesora de Planeación publicó en la Intranet de la Entidad un archivo en PDF con los resultados y análisis de los indicadores a 31 de diciembre de 2015, así mismo en el mes de enero de 2016 se normalizó el procedimiento de Indicadores de Gestión versión 0.

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.

### 2.1.2. Mecanismos de Autocontrol:

Se observó que las siguientes dependencias iniciaron y/o mantienen mecanismos de autocontrol al interior de sus procesos, tales como reuniones periódicas y tableros de control a través de los cuales hacen seguimiento a las actividades y/o responsabilidades: Subgerencia Jurídica y Contractual, Oficina de Control interno, Subgerencia Técnica y de Servicios, Dirección de Seguridad Física, Subgerencia de Desarrollo de Negocios y Dirección Técnica de Buses.

### DIFICULTADES:

- 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).



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- 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 del estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora vigentes, solicitando las acciones adelantadas 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.
  - 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.

### 2.2. COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

#### AVANCES

##### 2.2.1. Valoración del Riesgo, Evaluación y Seguimiento, Acompañamiento y Asesoría, Fomento de la Cultura del Control.

A 31 de diciembre de 2015, el Plan Anual de Actividades de la Oficina de Control Interno fue ejecutado en un 105%.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Durante la vigencia 2015 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](http://www.transmilenio.gov.co) tal como lo establece la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública).

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Distrital 370 de 2014 y atendiendo las instrucciones impartidas por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. mediante Circular 002 de 2016, la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. gestionó la elaboración y aprobación de su Plan Anual de Actividades 2016, el cual fue socializado y avalado por el Comité del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad en sesión llevada a cabo el 28 de enero de 2016, tal como fue registrado en el acta correspondiente.

Una vez aprobado, dicho Plan Anual de Actividades fue remitido a la Subdirección de Talento Humano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a través de comunicación externa 2016EE2303 del 11 de febrero de 2016 y mediante correo electrónico de la misma fecha con destino a [paa@alcaldiabogota.gov.co](mailto:paa@alcaldiabogota.gov.co).

### 2.2.2. Relación con Entes Externos:

Durante el período objeto de reporte, la Oficina de Control Interno coordinó la atención del 100% de los requerimientos realizados por los Entes Externos de Control y Vigilancia, tal como se muestra a continuación:



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Ente de Control	Nov 2015	Dic 2015	Ene 2016	Feb 2016	Total
Contaduría General de la Nación	1	-	-	1	2
Contraloría de Bogotá	27	17	11	15	70
Contraloría de Cundinamarca	-	-	4	3	7
Contraloría General de la República	1	-	1	1	3
Defensoría del Pueblo	3	4	8	1	16
Personería de Bogotá	58	82	37	61	238
Procuraduría General de la Nación	3	6	5	3	17
Secretaría General Alcaldía Mayor	2	1	-	-	3
Superintendencia Industria y comercio	-	1	-	-	1
Superintendencia de Puertos y Transporte	5	3	4	2	14
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad	-	1	1	-	2
Veeduría Ciudadana	1	-	1	3	5
Veeduría Distrital	21	11	7	3	42
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>122</b>	<b>126</b>	<b>79</b>	<b>93</b>	<b>420</b>

La Oficina de Control Interno realizó acompañamiento al 100% de las visitas recibidas durante el período analizado practicadas por los diferentes Entes Externos de Control y/o Vigilancia, lo cual se evidencia en las actas firmadas por los participantes en las mismas:

Ente de Control	Nov 2015	Dic 2015	Ene 2016	Feb 2016	Total
Personería de Bogotá	1	1	-	1	3
Veeduría Distrital	1	-	-	-	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>4</b>



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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.

De igual forma, en el mes de enero de 2016 se realizaron las actualizaciones de los formatos R-CI-008-3 Informe de Trabajos de Aseguramiento y R-CI-023-1 Otros Informes de la Oficina de Control Interno.

### DIFICULTADES:

La administración de TRANSMILENIO S.A. disminuyó sustancialmente el recurso humano asignado a la Oficina de Control Interno para el desarrollo de sus actividades durante la vigencia 2016. Como consecuencia de lo anterior:

- El recurso humano asignado a la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. no es suficiente para llevar a cabo una evaluación independiente integral del Sistema de Control Interno de la Entidad.
- La Oficina de Control Interno no cuenta con recurso humano competente en las diferentes disciplinas académicas requeridas 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).

### 2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

#### AVANCES:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Durante el periodo objeto de reporte la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento Suscrito con la Contraloría de Bogotá D.C.

Los resultados de este seguimiento fueron reportados a través de la Plataforma Web SIVICOF.

### DIFICULTADES:

- 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.

## 3. EJE TRANSVERSAL INFORMACION Y COMUNICACIÓN

### AVANCES:

#### 3.1. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN EXTERNA.

Con el fin de llegar a la ciudadanía y satisfacer las necesidades de información a de la comunidad, la Entidad ha establecido diferentes mecanismos tanto de comunicación externa como interna, tal como se detalla a continuación:



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



3.1.1. Estrategia Web:

A continuación, se presentan los registros de visitas / usuarios, correspondientes al período objeto de reporte:

Canal / Red Social	TRANSMILENIO S.A.	SITP
Facebook	901 usuarios	658 usuarios
Twitter	62.471 Seguidores	6.549 Seguidores
YouTube	19.364 reproducciones	11. 201 reproducciones
Página Web	602.032 visitas	720.529 visitas

3.1.2. Acciones Free Press:

El Free Press se asemeja a un comunicado de prensa y es una herramienta de divulgación de la información en forma de noticia de interés para toda la comunidad.

Durante el período analizado se presentaron los siguientes registros: 880 en televisión, 480 en radio y 1.107 en prensa escrita.

3.1.3. Líneas de Atención a Usuarios:

La Entidad cuenta con los siguientes canales de acceso para que los ciudadanos puedan radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (en adelante PQRS):

- a) Portales Web: Los usuarios de la Entidad pueden ingresar al [Sistema Distrital de Quejas y Soluciones](#) de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – SDQS (<http://www.bogota.gov.co/sdqs>), y a través de los enlaces dispuestos en los sitios web de [TRANSMILENIO S.A.](#) (<http://www.transmilenio.gov.co/>), [Alcaldía Mayor de Bogotá](#)



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



(<http://www.bogota.gov.co>) y del [Sistema Integrado de Transporte Público - SITP](#) (<http://www.sitp.gov.co>).

b) Formatos electrónicos para presentación de PQRS: Los usuarios pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en los formatos que se encuentran asociados en cada una de las páginas anteriormente mencionadas. Los formatos electrónicos existentes para la presentación de PQRS son los siguientes:

- [Sistema Distrital de Quejas y Soluciones](#) (<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/?language=es>): Suministra formato en el cual se diligencia nombre completo, identificación, fecha de nacimiento, sexo, discapacidad, vinculación distrital, ciudad, ubicación, teléfono, y el asunto motivo de petición, queja o reclamo.
- Aplicativo ZOHO – [Recaudo Bogotá](#) ([www.tullaveplus.com/](http://www.tullaveplus.com/)): El cuya página principal enlace “Contáctenos” y “Registre aquí su queja o reclamo”.

c) Líneas telefónicas:

- Línea de Atención 195: A la cual se puede acceder desde cualquier teléfono celular o fijo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Línea de Atención 018000 115510 “Tu Llave del Sistema Integrado de Transporte del SITP” a la cual se puede acceder desde cualquier teléfono fijo en Colombia.

d) Petición presencial: Se debe realizar en el formato de RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS R-SC-001, el cual se radica físicamente en:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Puntos de Atención al Usuario (PAU) ubicados en portales y algunas estaciones de Sistema (Portales: Norte, Suba, Ochenta (80), Américas, Sur, Tunal, Usme. Estaciones: Ricaurte, Banderas, General Santander y Bicentenario).
- Puntos de personalización: TRANSMILENIO S.A. cuenta con cuarenta (40) puntos de personalización ubicados en Alcaldía Locales, centros comerciales, CADES y SUPERCADES.
- Oficinas Administrativas de TRANSMILENIO S.A ubicadas en la Avenida El Dorado #66-63 Primer Piso, Bogotá D.C. (Sede Administrativa de TRANSMILENIO S.A.) de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Las solicitudes realizadas de forma presencial se registran a través del aplicativo de gestión documental CORDIS, el cual registra las comunicaciones recibidas y asigna un número consecutivo de identificación.

### 3.1.4. Otros Canales de Comunicación:

Con el fin de llegar a más población a través de otros medios de comunicación la Entidad cuenta con:

- Centro de Emisión Radial – SITP RADIO: A través de este medio se tiene comunicación constante con los usuarios del Sistema en las estaciones.
- Carteleras Externas: Ubicadas en portales y estaciones del sistema que brindan información en físico a los usuarios



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- **Tableros Electrónicos:** Ubicados en portales y estaciones del sistema que brindan información inmediata a los usuarios.
- **Pantallas ONTV,** Se encuentran ubicados en cincuenta (50) buses de la Troncal y se han transmitido las siguientes animaciones: “Deja el carro en casa”, “Beneficio Sisben”, “Reclama tu tarjeta”, “Tarifa adulto mayor”, “Tarifa Discapacitados” y Transmiflash: Cambios operacionales en el componente troncal.
- **Pantallas en estaciones:** En las estaciones de Marly y Museo Nacional, se cuenta con pantallas de video que brindan información relacionada con campañas institucionales. En lo que va del año, se han programado videos sobre el uso del transporte público (Día sin carro) y beneficios en sus tres referencias: Sisben, adulto mayor y subsidio de discapacidad.

### 3.1.5. Estrategia 2.0

Mediante la estrategia 2.0 en el último trimestre del 2015, se elaboró la campaña: “Detente”, dirigida a los motociclistas de la ciudad. Con esta campaña se buscaba generar conciencia en los ciudadanos que se movilizan en motocicletas y que están propensos a tener accidentes de tránsito con los buses del Sistema, por no respetar las normas de seguridad vial. La campaña se promovió a través de páginas web, Twitter, Facebook. Adicional a esto se envió a los concesionarios para su divulgación.

### 3.2. MECANISMOS PARA LA DIFUSION DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN INTERNA.

La Entidad en procura de mantener una comunicación eficiente y oportuna con los funcionarios y allegados a la misma, cuenta con una página interna

denominada Intranet Institucional, a través de la cual se brinda información de campañas, concursos, programas, planes, entre otros. Este es el medio más utilizado y efectivo para dar a conocer a los servidores de TRANSMILENIO S.A. las novedades de personal, del Ente Gestor y del Sistema, así como también se promueven concursos para que todo el personal participe ayudando de esta manera a afianzar el sentido de pertenencia.

Durante el período analizado, a través de la intranet de la Entidad se ha publicado (entre otras) las siguientes campañas:

- Publicación de nuestra nueva Visión:



- Campaña Código de Ética:



- Campaña “Día Sin Carro”





De la misma forma se han realizado publicaciones diarias, tales como:

- Invitación a realizar pausas activas.
- Información sobre asesores de EPS, Bancos, Feria del Transporte FITRANS.
- Invitación a inscribirse en cursos de capacitación, teleconferencias, foros, simposios, talleres.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

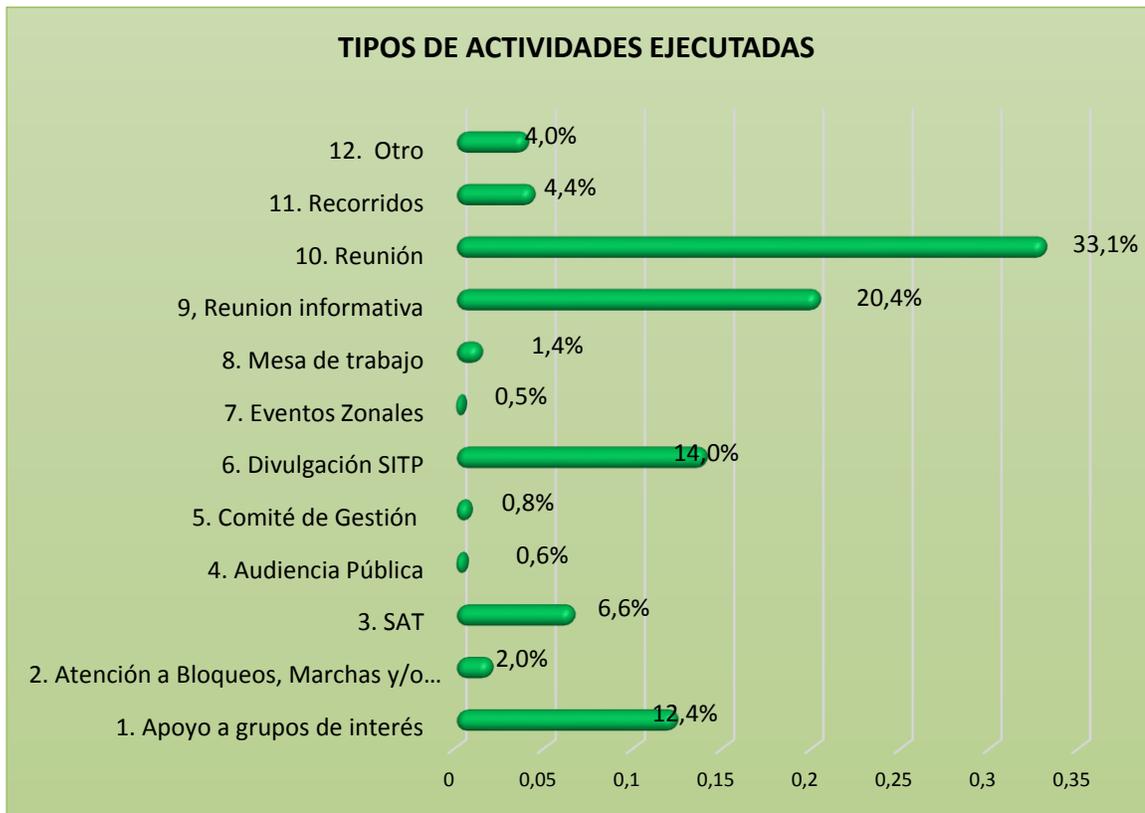
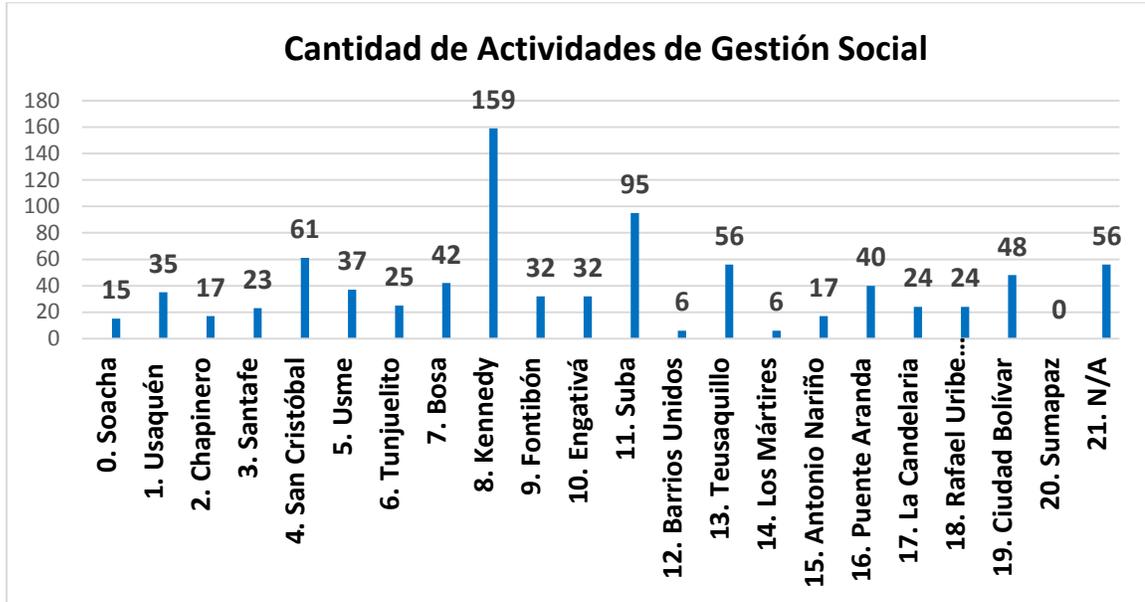


- Información sobre cambios en el Sistema TRANSMILENIO S.A.
- Invitación a conocer cómo funciona SITP RADIO.
- Galerías fotográficas: Caminatas, Navidad, Día Sin Carro, Bici Picnic, etc.
- Brigadas de Emergencia.
- Información sobre adopción de manuales, procedimientos protocolos, entre otros al Sistema Integrado de Gestión.
- Jornada donación de sangre.
- Nuevo cuerpo directivo de TRANSMILENIO S.A.
- Información de las Cooperativas Corposistema y Copebis.

### 3.3. GESTIÓN SOCIAL

La Entidad permanentemente interactúa con la comunidad con la ayuda y participación de las autoridades locales, para ello TRANSMILENIO S.A. cuenta con un grupo de profesionales “Gestores Zonales”, que coordinan la realización de las diferentes actividades en cada una de las localidades del Distrito Capital.

A continuación se muestran diferentes gráficas que permiten identificar la cantidad de actividades realizadas durante el período objeto de reporte, así como los diferentes tipos de actividades de gestión social llevadas a cabo por TRANSMILENIO S.A.





#### 3.4. SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACION:

- El manejo de la correspondencia, se realiza a través del aplicativo “CORDIS” a través del cual se radica tanto las comunicaciones recibidas como emitidas, acorde con lo establecido en el Manual de Gestión Documental M-DA-001.
- Para el manejo sistematizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos, la Entidad cuenta con el aplicativo SEUS mediante el cual se administra y controla el inventario de bienes, nómina de empleados, contabilidad, presupuesto, entre otros.
- Para la evaluación de desempeño de los funcionarios se encuentra en prueba piloto la plataforma “Gestión para el Desarrollo – Sistema de Valoración de Desempeño”, mediante el cual se registran los objetivos concertados y su evaluación posterior.

#### 3.5. ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO:

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en las mediciones de satisfacción al usuario practicadas durante el segundo semestre de 2015:

- Informe Campaña Outbound TRANSMILENIO S.A.: De acuerdo con lo establecido en el Convenio Interadministrativo 287 de 2014, la Entidad recibió de la ETB los informes semanales de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios por la atención brindada en relación con las PQRS registradas a través de la línea 195. Para el segundo trimestre 2015, el 49% de los casos recibidos a través de este canal fueron calificados con nivel de calidad “Excelente” y “Bueno”, mientras que el restante 51% fue catalogado como “Regular” o “Malo”.

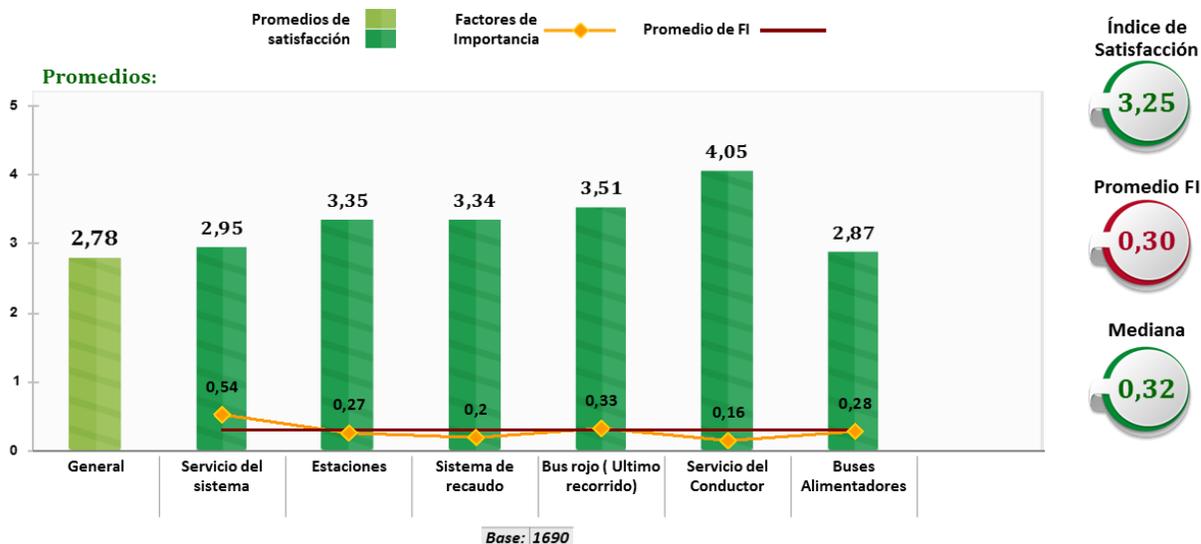


**OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

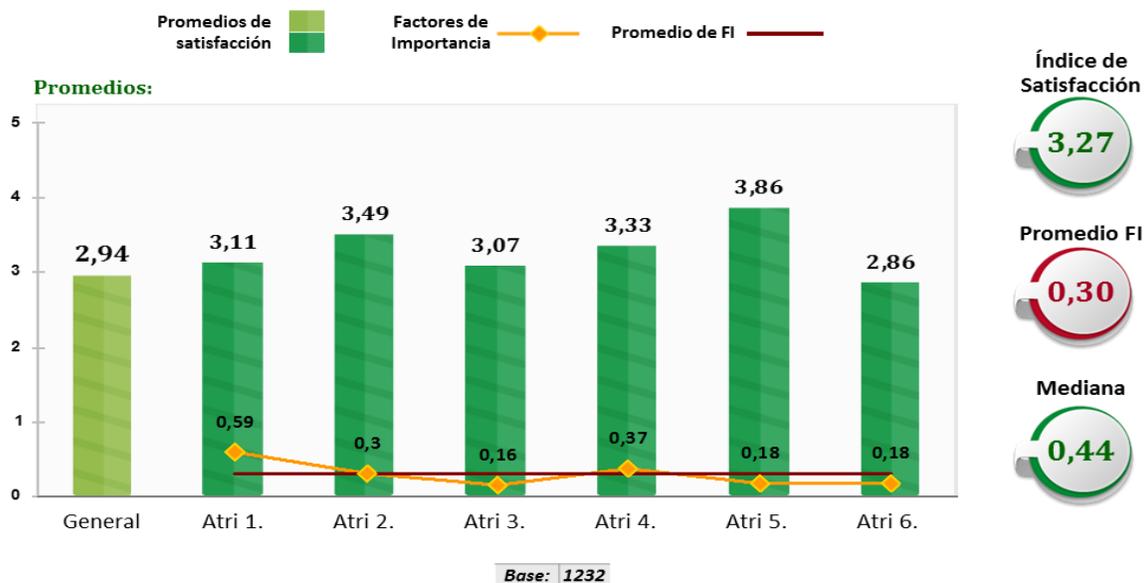


- Informe de Satisfacción al Cliente Presencial: Con base en las PQRS atendidas personalmente en la sede principal de TRANSMILENIO S.A. y registradas en el Formato Recepción de Requerimientos R-SC-001, se observó que durante el segundo semestre de 2015 se recibieron 143 casos de PQRS atendidas por este medio de las cuales el 98% fueron calificados como “Satisfecho con la Información Brindada”.
- Encuesta de Satisfacción - Centro Nacional de Consultoría S.A.: En virtud del contrato 378 de 2015 cuyo objeto es “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 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” durante el segundo semestre de 2015 se practicó la primera medición de satisfacción al Usuario por parte del Centro Nacional de Consultoría S.A., generando los siguientes resultados:

### COMPONENTE TRONCAL



### COMPONENTE ZONAL



- |  |                                |
|--|--------------------------------|
| Atri 1. Sistema Integrado de Transporte Público SITP | Atri 4. Bus                    |
| Atri 2. Paraderos                                    | Atri 5. Servicio del conductor |
| Atri 3. Sistema de recaudo                           | Atri 6. Seguridad              |



#### DIFICULTADES:

- 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. Esta observación ha sido reiterada.

#### 4. ESTADO GENERAL DEL CONTROL INTERNO EN TRANSMILENIO S.A.

El estado del Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. 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.

#### 5. RECOMENDACIONES GENERALES

- 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.
- Buscar mecanismos de gestión e intermediación ante el Archivo de Bogotá D.C. que permitan agilizar la aprobación de las tablas de retención documental.



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



- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Implementar las etapas contenidas en el Manual para la Gestión de Riesgo en TRANSMILENIO S.A. de modo que se actualicen y establezcan los mapas de riesgos de todos los procesos/subprocesos de la cadena de valor de la Entidad.
- Gestionar la documentación de todos los procesos que ejecutan todas las áreas que componen la estructura organizacional de la Entidad. Continuar con la implementación de indicadores de gestión Institucional y por procesos que brinden a través de su medición información que permita conocer el estado real de los procesos y de la Entidad.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- 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).
- 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.
- Gestionar la realización de las adecuaciones necesarias sobre los aplicativos CORDIS y SDQS, de tal forma que se logren obtener de los mismos los reportes estadísticos que permitan analizar el comportamiento de las PQR's recibidas en la Entidad.

Bogotá D.C., 28 de marzo de 2016.

**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario.

**Apoyo y Orientación Técnica:** Ángela Johanna Márquez Mora, Asesora Contratista.