



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



Nº INFORME: OCI-2016-019 (Documento Físico Radicado 2016IE5503)

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

EQUIPO AUDITOR: Óscar Pulgarín Lara - 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 marzo y el 30 de junio de 2016.

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



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 30 de junio de 2016, coordinado por la Oficina Asesora de Planeación.

1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Dentro de este Módulo de Control, se encuentran los componentes y elementos que permiten asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución de la misma en la Entidad tendrán los controles necesarios para su realización.

Uno de los objetivos principales de este módulo es introducir en la cultura organizacional el control a la gestión en los procesos de direccionamiento estratégico, misionales, de apoyo y de evaluación.

1.1. COMPONENTE DE TALENTO HUMANO

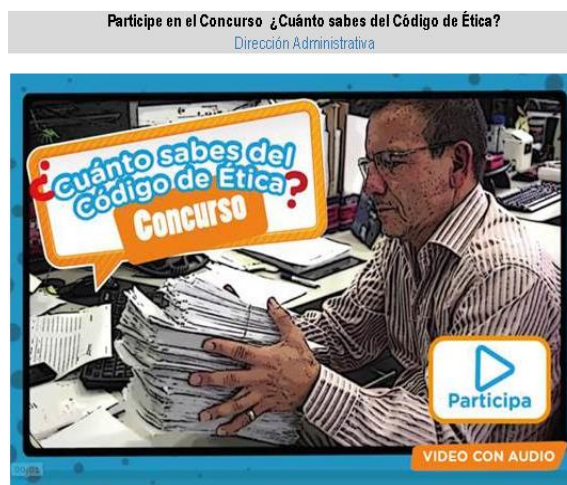
AVANCES:

1.1.1. Código de Ética:

TRANSMILENIO S.A. cuenta con un Código de Ética y Buen Gobierno adoptado mediante Resolución 873 de 2014 emitida por la Gerencia General de la Entidad. Durante el período analizado, el Código de Ética fue socializado a treinta y dos (32) servidores públicos de la Organización (entre funcionarios y contratistas).

De acuerdo con lo informado por la Dirección Administrativa, para el segundo semestre de 2016 se tiene programada la elaboración y adopción del Plan de Gestión Ética 2016-2020 que incluya la designación del equipo de Gestores Éticos de TRANSMILENIO S.A. y la realización de un diagnóstico para analizar los comportamientos deseados y no deseados al interior de la Entidad.

De igual forma, la Entidad dio continuidad a la socialización de los valores y principios del Código de Ética, mediante diferentes actividades lúdico-pedagógicas:





1.1.2. Desarrollo de Competencias:

Durante el período evaluado, la Dirección Administrativa gestionó la publicación de diferentes consejos para el desarrollo de las competencias laborales, relacionados con las temáticas propias del curso de competencias realizado en la Entidad durante la vigencia anterior.



1.1.3. Plan de Bienestar:

Durante el período analizado se realizaron las siguientes actividades asociadas al Plan de Bienestar de la Organización:

- Entrega de incentivos a los trabajadores que cumplieron años.
- Seminario de Autoconocimiento en Tabio.
- Afiliaciones al Centro Médico Deportivo Bodytech.
- Inscripción de los equipos de futbol masculino y femenino así como de voleibol mixto a los Juegos de la Caja de Compensación “Compensar”.

1.1.4. Capacitación:



Se llevaron a cabo diez (10) actividades de capacitación en temas relacionados con: Curso de inglés, promoción del control social desde las entidades y servidores públicos, taller de atención a la comunidad LGBTI, seminario internacional de gerencia jurídica, gestión documental, acuerdos de gestión, supervisión de contratos, gestores éticos, ley de transparencia y discapacidad.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



1.1.5. Inducción y Reinducción:

Durante el período analizado la Entidad suscribió el Contrato N° 173 de 2016 con la Fundación Universitaria Panamericana – UNIPANAMERICANA, cuyo objeto es el de “Contratar la prestación de servicios de apoyo a la gestión en la ejecución de la capacitación virtual de la versión número dos (2) que soporta el proceso de inducción y reinducción para los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A”.

1.1.6. Manual de Funciones:

El 24 de junio de 2016 fueron publicados y socializados a través de la Intranet Institucional, los siguientes documentos:

- Modificación del Manual Específico de Funciones y Requisitos por Competencias Laborales para los Empleados Públicos de la Planta de Personal de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio- TRANSMILENIO S.A., adoptado mediante Resolución 354 de 2016.
- Modificación, actualización y consolidación del Manual Específico de Funciones y Requisitos por competencias laborales de los Trabajadores Oficiales de la Planta de Personal de la EMPRESA DEL TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO- TRANSMILENIO S.A., adoptado mediante Resolución 355 de 2016.

1.1.7. Evaluación de Desempeño y Acuerdos:

Teniendo en cuenta la Resolución 744 de 2015 con la cual se incorpora al manual de procedimientos el Manual de la Gestión Para el Desarrollo Basado en Competencias y Desempeño Para los Trabajadores Oficiales de TRANSMILENIO S.A. M-DA-006 versión 0, la Dirección Administrativa mediante oficio 2016IE2858 del 29 de marzo de 2016 impartió



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



instrucciones a las áreas de la Entidad para que realizaran el proceso de alineación de los objetivos correspondientes al año 2016. Esta tarea fue cumplida a cabalidad por las siguientes dependencias:

- Dirección de TIC's.
- Subgerencia de Desarrollo de Negocios.
- Subgerencia Económica.
- Dirección Administrativa.
- Subgerencia Técnica y de Servicios.
- Dirección Técnica de Buses.
- Dirección Técnica de Seguridad.
- Oficina Asesora de Planeación.
- Subgerencia Jurídica, y
- Oficina de Control Interno.

De igual forma, la Dirección Administrativa informó que teniendo en cuenta que se deben hacer ajustes a los planes de acción acorde con el nuevo Plan de Desarrollo, durante el mes de julio de 2016 se solicitará nuevamente a los directivos remitir sus acuerdos de gestión con dichas modificaciones para así poder llevar a cabo el proceso de alineación de objetivos con todos los trabajadores oficiales de la Entidad y lograr realizar al final de la vigencia 2016 el proceso de valoración de competencias y desempeño por objetivos.

DIFICULTADES:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- No se encontró evidencia de la creación y operación del Comité de Ética, en virtud de lo establecido en el numeral 3 “Cumplimiento del Código de Ética y Gestores de Ética” del capítulo I de la Resolución 873 de 2014 “Por medio de la cual se adopta el código de Ética y Buen Gobierno de TRANSMILENIO S.A.”
- A la fecha de emisión del presente informe, el Código de Ética vigente no ha sido actualizado en lo relacionado con la nueva Misión y Visión corporativa adoptada mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 004 de 2015 “Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A.”
- De acuerdo con lo informado por la Dirección Administrativa de TRANSMILENIO S.A., las dependencias relacionadas a continuación no llevaron a cabo el proceso de alineación de objetivos correspondientes al año 2016, tal como fue solicitado mediante oficios N° 2016IE2858 y 2016IE3261:
 - Subgerencia General.
 - Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.
 - Dirección de Modos Alternativos.
 - Dirección de BRT.
- No se obtuvo evidencia de la ejecución del Plan de estímulos, incentivos y reconocimiento para los servidores públicos de la Empresa, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 590 de 2015 “Por la cual se modifica y actualiza el Programa de Estímulos, Incentivos y reconocimiento para los servidores públicos de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO-TRANSMILENIO S.A.”



Esta situación se presenta debido a que para la vigencia 2016 aún no se cuenta con presupuesto asignado para desarrollar este programa.

- No se obtuvo evidencia documental de la suscripción del acta de reunión del Comité de Coordinación del Teletrabajo de la Entidad. De acuerdo con lo informado por la Dirección Administrativa, esta reunión se llevó a cabo el 9 de junio de 2016 y en la misma se socializaron las actividades realizadas durante el desarrollo de la prueba piloto de teletrabajo llevada a cabo durante el año 2015, se analizaron los resultados de la prueba efectuada y la pertinencia de continuar con este programa de acuerdo con la experiencia adquirida y las necesidades y expectativas de la administración. No obstante lo anterior, el acta de reunión no fue suministrada a la Oficina de Control Interno.

1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

AVANCES

1.2.1. Planes Programas y Proyectos:

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

- **Plan Estratégico:** El cual no ha sufrido cambios ni modificaciones y continúa vigente el adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 004 de 2015.
- **Plan de Acción Institucional y Plan de Adquisiciones:** En la página web de la Entidad (a 20 de junio de 2016) se encontraba publicada la versión 6 de tales planes (Plan de Acción y Plan de Adquisiciones), alineados aún con el Plan de Desarrollo establecido por la anterior administración distrital, debido a que hasta finales del mes de mayo



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de 2016 fue aprobado el nuevo Plan de Desarrollo denominado “Bogotá Mejor Para Todos”.

A la fecha de emisión de este informe la Gerencia General de la TRANSMILENIO S.A. se encontraba gestionando la realización de los ajustes correspondientes.

- **Proyectos de Inversión:** Los proyectos que tiene suscritos la Entidad se encuentran en proceso de revisión por parte del cuerpo directivo y la Oficina Asesora de Planeación con el objetivo de que los mismos sean ajustados y alineados con el nuevo Plan de Desarrollo Distrital, al igual que los nuevos proyectos que se están viabilizando para ser cargados a la plataforma SEGPLAN.
- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** El pasado 29 de marzo de 2016 la Oficina Asesora de Planeación publicó en la página web de la Entidad el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. (versión 1) al igual que los siguientes documentos anexos al mismo:
 - Estrategia Gestión del Riesgo 2016.
 - Mapa de Riesgos de Corrupción 2016.
 - Estrategia de Rendición de Cuentas 2016.
 - Estrategia Antitrámites 2016.
 - Estrategia Servicio al Ciudadano 2016.
 - Estrategia Mecanismos Para la Transparencia 2016.
 - Iniciativas Adicionales 2016.

- **Comités Internos:** Durante el período comprendido entre el 1 de marzo y el 30 de junio de 2016 se llevaron a cabo los siguientes Comités:

TIPO DE COMITÉ	CANTIDAD DE SESIONES
Convivencia y Acoso Laboral	5
Copasst	3
Conciliación	11
Contratación	8
Gerencia	6

1.2.2. Actualización de Procedimientos, Políticas y Manuales:

Durante el período analizado se documentaron y/o actualizaron en el Sistema Integrado de Gestión: Un (1) Manual, siete (7) procedimientos, un (1) protocolo y una (1) caracterización.

Tales documentos fueron publicados y socializados a través de la Intranet de la Entidad.

DIFICULTADES:

- La Oficina de Control Interno mediante informe N° OCI-2016-015 de mayo 16 de 2016, presentó los resultados del seguimiento al Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción en donde se describen observaciones relacionadas con los siguientes tópicos:
 - Inadecuada descripción de controles.
 - Controles que no mitigan el riesgo de acuerdo a la descripción del mismo.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Descripción de un control cuya acción y registro se encuentra bajo responsabilidad de un tercero.
- Determinación errónea de la naturaleza de los controles (preventivos cuando en realidad son correctivos, y viceversa).
- Evaluación de controles cuyo resultado es cero (0), uno (1), dos (2) y “Manual” los cuales no son congruentes con lo establecido en los criterios contenidos en la tabla 9 de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción del año 2015, entre otras.

1.3. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

AVANCES

- La Entidad gestionó la elaboración y publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción correspondiente a la vigencia 2016 en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Nacional 124 de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 de la Presidencia de la Republica.
- La Oficina de Control Interno realizó dos (2) sesiones de capacitación con el objetivo de asesorar a la alta dirección y a los líderes de procesos y/o subprocesos con respecto a los criterios metodológicos adoptados por la Entidad para la gestión del riesgo corporativo, las cuales se llevaron a cabo durante los días 12 y 13 de mayo de 2016.

DIFICULTADES:

- Revisados los mapas de riesgos correspondientes a los cuarenta y seis (46) subprocesos que hacen parte de la cadena de valor de la Entidad, se



evidenció que doce (12) subprocesos (26%) no poseen mapa de riesgos adoptado en el Sistema Integrado de Gestión.

Los treinta y cuatro (34) subprocesos restantes (74%) presentaron mapas de riesgo (año 2012, 2014 y 2015) elaborados con base en metodologías que no se encontraban vigentes en la Entidad.

2. MODULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Dentro del proceso de mejoramiento continuo en la Entidad, este módulo considera aquellos aspectos que permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de la Entidad Pública; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los Planes, Programas y Proyectos, los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Organización Pública.

2.1. COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN 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.

La Oficina Asesora de Planeación consolida y emite de forma periódica los informes de seguimiento al Plan de Acción Institucional, a través del cual



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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:

En las diferentes áreas de la Entidad se vienen realizando reuniones de autocontrol en donde participan los Directores, Subgerentes y/o Jefes junto con los profesionales de cada una, con el fin de realizar seguimiento a las tareas y compromisos así como para tratar temas específicos. Las dependencias que ejecutaron dichas actividades de mejora continua durante el periodo que se está evaluando son: Dirección Técnica de BRT, Dirección Técnica de Buses, Dirección Administrativa, Oficina Asesora de Planeación, Dirección Técnica de Seguridad, Subgerencia de Negocios y Subgerencia Económica.

DIFICULTADES:

- De acuerdo con los resultados de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno al cuadro de mando integral de la Entidad que presenta 53 indicadores de los diferentes procesos, a la fecha de ejecución de esta evaluación no se encontró evidencia de la medición en la periodicidad establecida para ocho (8) indicadores:
 - Eficiencia energética.
 - Mensajes transmitidos a los grupos de interés de comunicación organizacional.
 - Usuarios atendidos en vía.
 - Porcentaje de avance en la reformulación del plan estratégico de tecnologías de información PETIC's.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Tiempo promedio de respuesta a requerimientos de usuarios.
 - Eventos por kilómetro.
 - Atención a requerimientos de mantenimiento de bienes y equipo.
 - Gestión documental realizada.
- De igual forma, en las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno a los procesos Gestión Grupos de Interés (Informe OCI-2016-012) y Gestión Asuntos Disciplinarios (Informe OCI-2016-017) se generaron hallazgos relacionados con el establecimiento de indicadores de gestión.

2.2. COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

AVANCES

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

A 30 de junio de 2016, el Plan Anual de Actividades de la Oficina de Control Interno fue ejecutado en un 51,3% tal como se muestra a continuación:

Tipo Actividad	Planeado	Ejecutado	% Avance
Auditorías a Procesos	5	2	40%
Auditorías Especiales	1	1	100%
Seguimiento Trabajos Aseguramiento	1	0	0%
Arqueos Caja Menor	6	2	33%
Total Trabajos de Aseguramiento:	13	5	38,5%
Trabajos Cumplimiento Normativo:	26	15	57,7%
TOTAL	39	20	51,3%

Los informes resultantes de trabajos ejecutados por la Oficina de Control Interno se encuentran disponibles para consulta pública en la página web de la [Entidad](http://www.transmilenio.gov.co) (www.transmilenio.gov.co) tal como lo establece la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública).

2.2.2. Relación con Entes Externos:

Durante el período objeto de reporte, la Oficina de Control Interno coordinó la atención de los requerimientos y la atención de las visitas practicadas por los Entes Externos de Control y Vigilancia, tal como se muestra a continuación:

Ente de Control	Marzo 2016	Abril 2016	Mayo 2016	Junio 2016	Total
Contraloría de Bogotá D.C.	15	26	24	10	75
Contraloría General de la República	2	1	-	-	3
Defensoría del Pueblo	1	3	3	1	8
Ministerio de Hacienda	1	1	-	-	2
Personería de Bogotá D.C.	59	42	56	39	196
Procuraduría General de la Nación	13	8	3	2	26
Secretaría Distrital de Planeación	2	-	-	-	2
Secretaría General Alcaldía Mayor	1	1	-	-	2
Superintendencia Puertos y Transporte	7	3	2	3	15
Superintendencia de Sociedades	-	1	-	-	1
Veeduría Ciudadana	1	1	-	-	2
Veeduría Distrital	3	10	4	4	21
TOTAL GENERAL	105	97	92	59	353

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:

Visitas Ente de Control	Marzo 2016	Abril 2016	Mayo 2016	Junio 2016	Total
Contraloría de Bogotá	1	2	1	-	4
Personería de Bogotá	2	2	1	1	6
Procuraduría General de la Nación	-	-	1	-	1
TOTAL GENERAL	3	4	3	1	11

2.2.3. Documentación del Proceso de Auditoría Interna

En el mes de abril de 2016 y mediante Resolución N° 190 de 2016 se realizó la actualización del procedimiento Ejecución de Trabajos de Aseguramiento P-CI-009 versión 2 y se adoptó el Protocolo Para Análisis e Identificación de Causas T-CI-002 versión 0. De igual forma, se modificaron los formatos R-CI-005 Reporte de Hallazgos y R-CI-007 Evaluación de Actividad de Auditoría Interna por el Auditado. Lo anterior en cumplimiento de los compromisos establecidos por la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. en la Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora derivada de las observaciones realizadas por la Dirección de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el marco de la visita de verificación cruzada llevada a cabo el pasado 24 de noviembre de 2015 y de las acciones establecidas en el Mapa de Riesgos de Corrupción 2016 correspondiente al proceso "Evaluación y Mejoramiento de la Gestión".

DIFICULTADES:

- 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



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



información oficial de la dependencia (planes, informes y/o reportes, papeles de trabajo, evidencias documentales, registros y demás 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.

2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

AVANCES:

- Durante el período evaluado la Entidad suscribió con la Contraloría de Bogotá D.C. el plan de mejoramiento correspondiente a los hallazgos presentados en el Informe de Evaluación de los Componentes de Presupuesto y Estados Contables, el cual fue remitido el 21 de junio de 2016 mediante comunicación 2016EE9998.

DIFICULTADES:

- 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: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Este eje es transversal a los módulos de control del modelo, dado que en la práctica las Organizaciones y Entidades lo utilizan durante toda la ejecución del ciclo PHVA, de tal manera que complementa y hace parte esencial de la implementación y fortalecimiento de los módulos en su integridad.

AVANCES:

3.1. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA.

A través del procedimiento P-SC-003 "Gestión de la Comunicación Externa de la Entidad" versión 1 de junio de 2015 se establecen las actividades que permiten el desarrollo de la Comunicación Externa de TRANSMILENIO S.A., así como la definición de mecanismos de divulgación de la gestión de la entidad.

3.1.1. Estrategia Web:

A continuación, se presentan los registros de visitas / usuarios, correspondientes a la vigencia actual:

Canal / Red Social	TRANSMILENIO S.A.	SITP
Facebook	14.414 usuarios	780 usuarios
Twitter	265.326 seguidores	6.834 seguidores
YouTube	65.637 reproducciones	14.004 reproducciones
Página Web	1.739.811 visitas	2.223.736 visitas

3.1.2. Acciones Free Press:

Por ser una herramienta efectiva, asertiva y económica para divulgación de información, TRANSMILENIO S.A. ha logrado durante la vigencia



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



actual un total de 5.144 emisiones, las cuales corresponden a 1.585 en televisión, 840 en radio y 2.719 en prensa escrita.

3.1.3. Líneas de Atención a Usuarios:

Además de contar con el link en la página web de la [Entidad](#) (<http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias>), se cuenta con los siguientes canales de acceso para que los ciudadanos puedan radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:

- a) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – [SDQS](#) (<http://www.bogota.gov.co/sdqs>).
- b) [Alcaldía Mayor de Bogotá](#): (<http://www.bogota.gov.co>).
- c) [Sistema Integrado de Transporte Público – SITP](#): (<http://www.sitp.gov.co>).

De igual forma, los usuarios pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en los formatos que se encuentran asociados a cada una de los sitios web anteriormente mencionados. Los formatos electrónicos existentes para la presentación de PQRS son los siguientes:

- a) [Sistema Distrital de Quejas y Soluciones](#) (<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticonario/?language=s>)
- b) [Aplicativo ZOHO – Recaudo Bogotá](#) (www.tullaveplus.com/)

También se brinda atención a través de las líneas telefónicas:



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



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

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

- a) 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).
- b) Puntos de personalización: TRANSMILENIO S.A. cuenta con cuarenta (40) puntos de personalización ubicados en Alcaldía Locales, centros comerciales, CADES y SUPERCADES.
- c) 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.

DIFICULTADES:

- En el mes de Junio de 2016, la continuidad de la emisora “SITP RADIO” fue sometida a un proceso de revisión interna por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y la Dirección de TIC's, cuyo resultado fue la decisión de suspender de manera temporal el proyecto hasta tanto no se cuente con los recursos económicos para su sostenimiento y el respaldo tecnológico para estar en vivo en todas las estaciones y portales. Esta decisión fue comunicada mediante



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



memorando interno 2016IE5005 del 23 de junio de 2016 suscrito por la Subgerencia de Comunicaciones y dirigido a la Gerencia General, Subgerencia General y Dirección de TIC's.

3.2. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA.

Para gestionar la comunicación interna, la Entidad cuenta con el Procedimiento de Comunicación Organizacional P-SC-002 versión 2 de mayo de 2016, cuyo objetivo es establecer las actividades y responsabilidades que se deben tener en cuenta para el desarrollo de la comunicación organizacional de TRANSMILENIO S.A.

Para llevar a cabo una mejor y rápida comunicación, la Entidad emite a través de su página interna (Intranet Institucional) información de campañas, concursos, programas, planes institucionales, principales novedades en la Entidad y en el SITP y de las cuales se debe tener conocimiento.

Durante el período analizado, se han publicado (entre otras) las siguientes campañas:

- DIA SIN CARRO DISTRITAL:



- ¿CÓMO CAMINO CON UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL?

Tip #
3 **¿Cómo camino con una persona con discapacidad visual?**

- Permitale que se tome de su brazo. No tome a la persona del brazo para empujarle por delante de Usted; es difícil guiarlo de este modo y además le generará inseguridad.
- La persona que sirve de guía siempre debe caminar un paso adelante de la persona guiada para que tenga tiempo de avisarle si hay que subir o bajar escalones o cruzar obstáculos que puedan surgir en el recorrido.



- JUEGOS DEPORTIVOS DISTRITALES:



- NUEVOS SERVICIOS URBANOS:



- RECUERDE SU HORARIO LABORAL, EL USO DE CARNÉ INSTITUCIONAL Y PERMISOS LABORALES:



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

- Información sobre asesores de EPS's, entidades financieras y caja de compensación.
- Invitación a inscribirse en conferencias.
- Pongamos juntos la casa en orden.
- Información de las cooperativas Corposistema y Coopebis.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).
- Servicio móvil de personalización de la tarjeta Tullave en parqueadero de la sede administrativa.
- Seguimiento y control a cuentas por pagar 2015.
- Concursos y campañas lúdico-pedagógicas.
- Cambio de directivos en algunas dependencias.

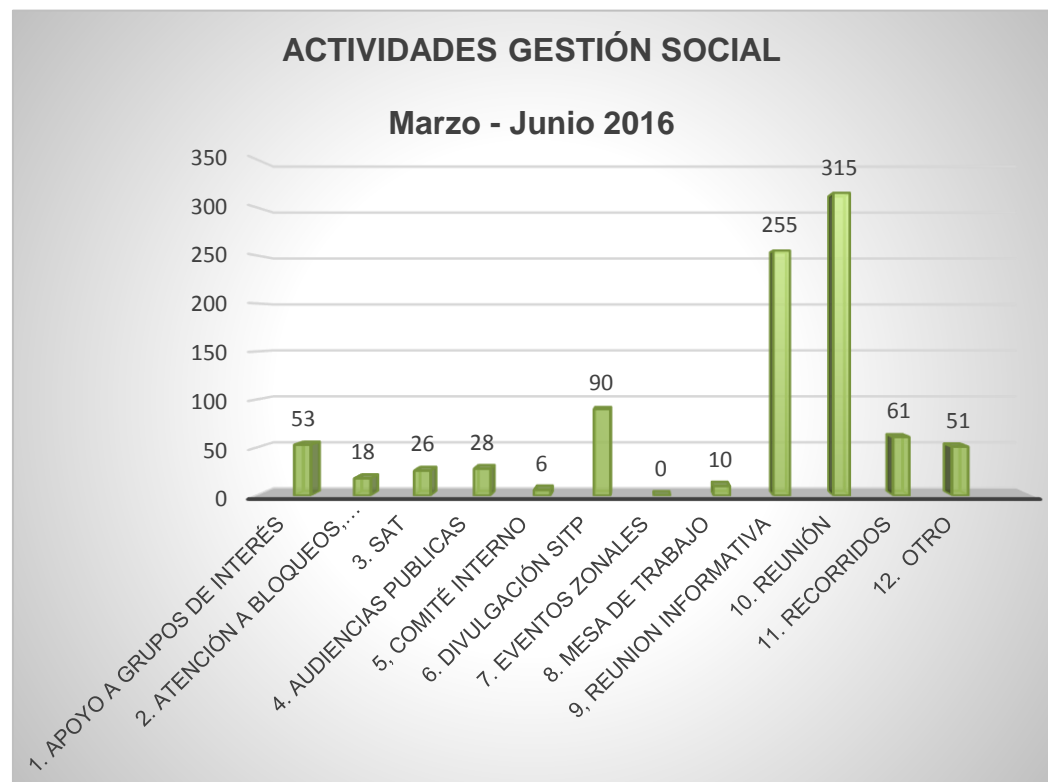
3.3. GESTIÓN SOCIAL

3.3.1. Rendición de cuentas

El grupo de Gestión Social ha venido acompañando todos los procesos de Rendición de cuentas del Sector Movilidad liderados por la Secretaría Distrital de Movilidad. Durante el periodo, se ha participado en Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en las localidades de: Usaquén, Kennedy, San Cristóbal, Tunjuelito, Bosa, Teusaquillo, Los Mártires, la Candelaria y Antonio Nariño.

3.3.2. Otras actividades de Gestión Social

En la siguiente gráfica se pueden observar las actividades realizadas por el grupo de Gestión Social de la Entidad durante el período analizado:





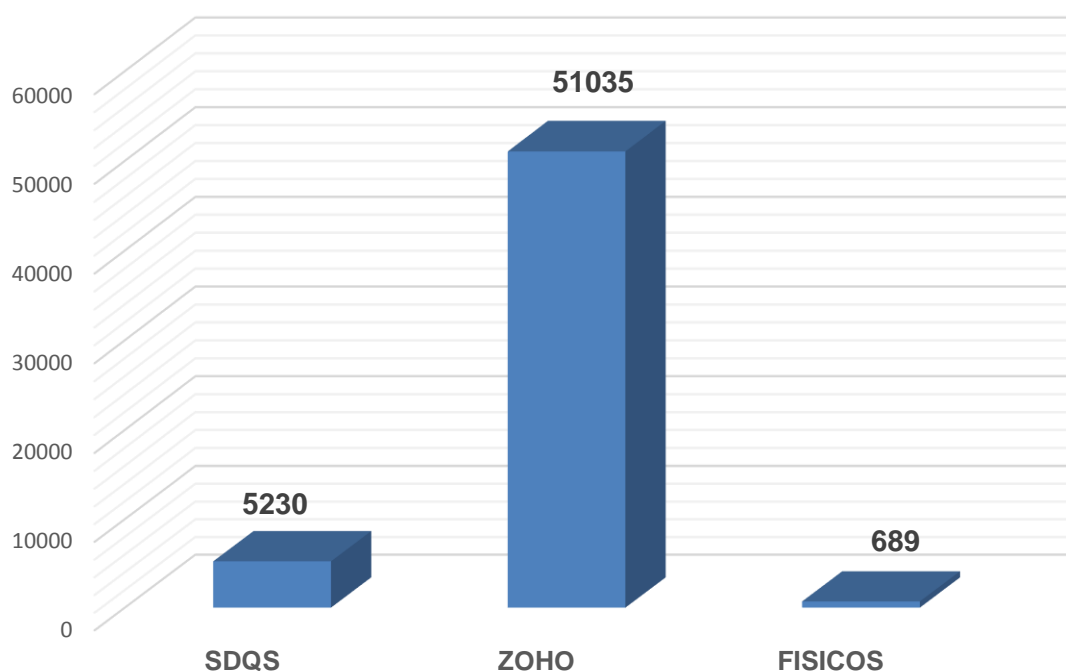
3.4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

- 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 los 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 cuenta con la plataforma “Gestión para el Desarrollo – Sistema de Valoración de Desempeño”, mediante el cual se registran los objetivos concertados con cada servidor y su evaluación posterior.

3.5. COMPORTAMIENTO PQRS:

Durante el período analizado se registraron 56.954 requerimientos ciudadanos, donde se incluyen: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información, cuya distribución en los canales utilizados se muestra a continuación:

DISTRIBUCIÓN PQRS Marzo - Junio de 2016

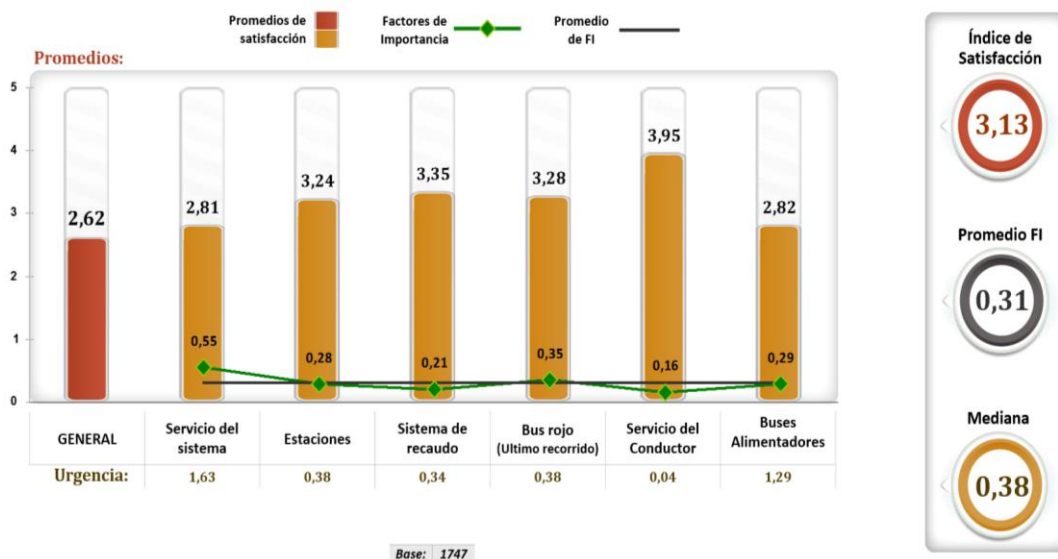


3.6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

Durante el periodo analizado, el Centro Nacional de Consultoría S.A. en virtud del contrato 378 de 2015 llevó a cabo el segundo estudio a través de encuestas personalizadas para medir la satisfacción del usuario en todos los componentes del sistema.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos:

COMPONENTE TRONCAL – SATISFACCIÓN GENERAL



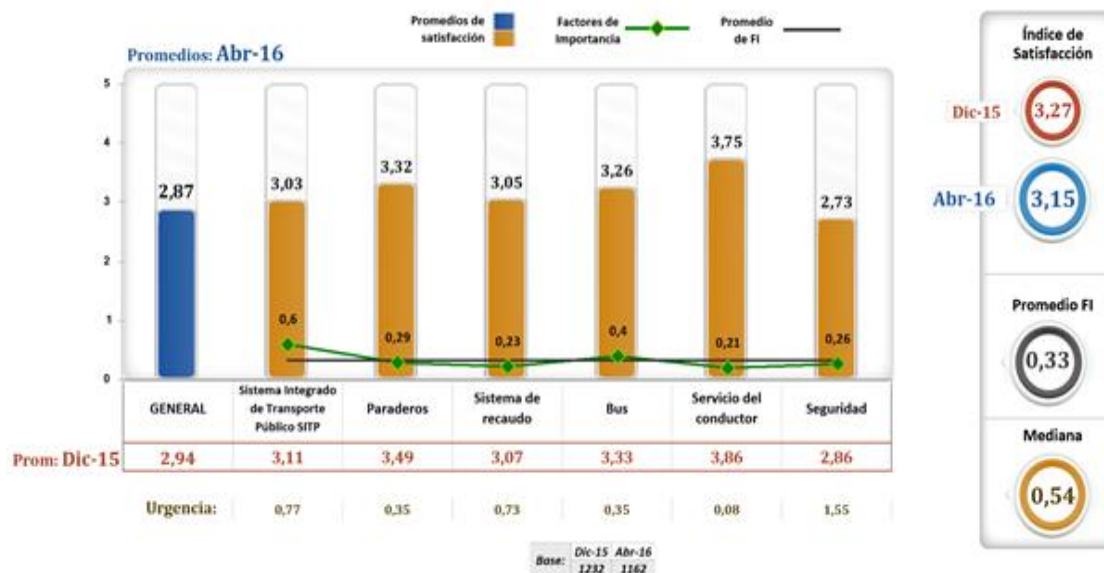
Fuente: Informe Ejecutivo - Satisfacción de Usuarios TM - Componente Troncal - Abril 2016

De acuerdo con los resultados y análisis realizados, en el informe se presentan entre otras las siguientes recomendaciones:

“Los indicadores de la medición de Abril de 2016 presentan leves disminuciones frente a Diciembre de 2015, se recomienda mantener Índices de satisfacción altos en los procesos de mayor impacto para garantizar la satisfacción del usuario.

Frente a la satisfacción general, se hace indispensable tomar acciones en el proceso “Servicio del sistema” proceso con la importancia e indicador de urgencia alto. Así mismo trabajar en la satisfacción de las “rutas alimentadoras”.”

COMPONENTE ZONAL – SATISFACCIÓN GENERAL



Fuente: Informe Ejecutivo - Satisfacción de Usuarios TM - Componente Zonal - Abril 2016

El informe presenta la siguiente recomendación, derivada de los resultados obtenidos en el componente zonal:

“Frente a la satisfacción general, se hace indispensable tomar acciones en el proceso “Servicio del sistema” quien presenta la mayor importancia y una urgencia alta. Así mismo, se debe tener en cuenta el proceso “Seguridad” quien tiene la menor calificación y la mayor urgencia. Estos procesos continúan siendo los más relevantes a la hora de general accionables en el sistema.”.

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.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



De acuerdo con lo establecido en el Decreto Nacional 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno -MECI” TRANSMILENIO S.A. se encuentra adelantando diferentes actividades tendientes a la implementación y el fortalecimiento del modelo, no obstante, el compromiso de la Alta Dirección debe hacerse manifiesto mediante la asignación de los recursos necesarios para su mantenimiento y mejora continua.

5. RECOMENDACIONES GENERALES

- Gestionar la creación del Comité de Ética establecido en la Resolución 873 de 2014, “por medio de la cual se adopta el código de Ética y Buen Gobierno de TRANSMILENIO S.A.”
- Llevar a cabo la actualización del Código de Ética de la Entidad, con base en lo establecido en el Acuerdo de Junta Directiva N° 004 de 2015 “Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A.”
- Realizar las gestiones necesarias para que las dependencias que no llevaron a cabo el proceso de alineación de objetivos correspondientes al año 2016, ejecuten esta actividad dentro de un período de tiempo perentorio.
- 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.
- Tramitar la suscripción de los actos administrativos derivados del Comité de Coordinación del Teletrabajo.
- Revisar todos los mapas de corrupción de la Entidad y ajustarlos de acuerdo con las observaciones emitidas por la Oficina de Control Interno mediante informe OCI-2016-015.



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



- Realizar las actividades requeridas para ajustar y alinear la Plataforma Estratégica de la Entidad con el nuevo Plan de Desarrollo “Bogotá para Todos”.
- Establecer un plan de trabajo para lograr la creación, actualización y adopción de los mapas de riesgos de todos los procesos que hacen parte de la cadena de valor de la Entidad que cumplan lo establecido en la normatividad aplicable.
- Verificar la medición de los indicadores de gestión de los procesos de acuerdo con la periodicidad establecida y en caso de no encontrar evidencia de los mismos, gestionar con los líderes de proceso su realización.
- Realizar las gestiones necesarias para la asignación de los recursos presupuestales necesarios para dar continuidad al proyecto “Emisora SITP RADIO”.

Bogotá D.C., 11 de julio de 2016.

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Óscar Pulgarin Lara, Profesional Universitario.

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