



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



N° INFORME: OCI-2016-032 (Documento Físico Radicado 2016IE9851)

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 J. 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 julio y el 31 de octubre 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 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.

Informe N° OCI-2016-032

Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno – Ley 1474 de 2011

Página 1 de 34



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 este 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 fortalecer las debilidades detectadas.

Adicionalmente en el Anexo N° 1 se presenta el Informe de Seguimiento al Plan de Acción Institucional 2016 con corte a 31 de octubre de 2016, coordinado por la Oficina Asesora de Planeación.

1. MÓDULO 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.

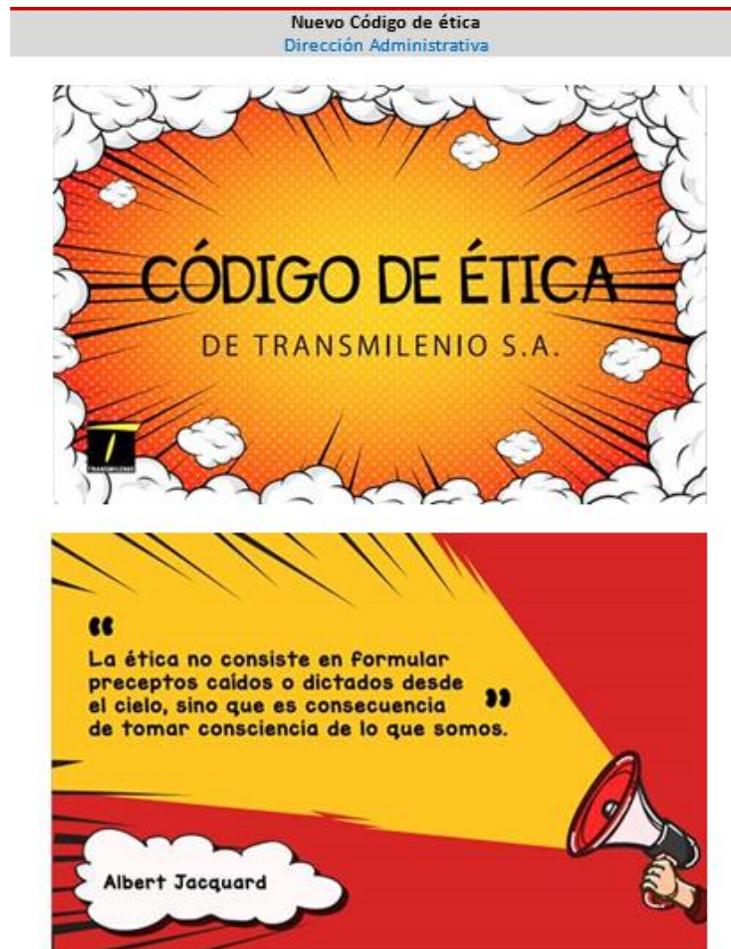
1.1. COMPONENTE DE TALENTO HUMANO

AVANCES:

1.1.1. Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos

Durante el período objeto de análisis, se socializaron a través de la Intranet las siguientes campañas relacionadas con el Código de Ética vigente en la Entidad:

9 de agosto de 2016



El Código de Ética y de Buen Gobierno de TRANSMILENIO S.A. contiene el conjunto de políticas para la gestión de la Empresa con criterios de ética, integridad, transparencia y eficiencia.

[Consúltalo aquí.](#)

8 de septiembre de 2016



5 de octubre de 2016





Durante el mes de septiembre de 2016 llevó a cabo la encuesta “Diagnóstico de Comportamientos TRANSMILENIO S.A.” con el objetivo de identificar el estado actual de las prácticas éticas al interior de la Entidad.

Diagnóstico de comportamientos
TRANSMILENIO S.A.

Esta encuesta se realiza con el objetivo de identificar el estado actual de las prácticas éticas al interior de la Entidad.
Dirigido a todos los servidores y colaboradores de la Entidad.

Clic aquí para participar

CÓDIGO DE ÉTICA

De acuerdo con los resultados de esta encuesta y con el objetivo de fortalecer los aspectos por mejorar detectados en la misma, se realizaron diferentes jornadas de trabajo mediante grupos focales conformados por los Gestores Éticos de TRANSMILENIO S.A.

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano

En el marco del Contrato 221 de 2015 suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y ADN SOFTWARE S.A.S., la Dirección Administrativa de la Entidad dio inicio a la segunda fase del Curso de Desarrollo de Competencias, tomando como punto de partida el diagnóstico realizado en la primera fase del proyecto, la cual fue ejecutada durante la vigencia 2015.

Con este propósito, se invitó a los funcionarios a participar de este programa, para el cual se estableció el siguiente cronograma:



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



MÓDULO	CRONOGRAMA
Compromiso con la Organización	19 al 31 de octubre de 2016
Orientación a Resultados	1 al 13 de noviembre de 2016
Creatividad e Innovación	15 al 30 de noviembre de 2016

1.1.3. Plan de Bienestar

Durante el período analizado se realizaron las siguientes actividades relacionadas con el Plan de Bienestar de la Organización:

- Entrega de incentivos a los trabajadores que cumplieron años.
- Celebración del día de la Familia en el Centro Recreacional Lagosol, con la participación de 159 funcionarios con sus respectivas familias (aproximadamente 527 personas).
- Se patrocinó a 21 funcionarias de TRANSMILENIO S.A. para participar en la Carrera de la Mujer.
- Afiliaciones al Centro Médico Deportivo Bodytech.
- Inscripción de los equipos de fútbol femenino y masculino a los Juegos de la Caja de Compensación “Compensar”.
- Se llevó a cabo el festival de tenis de mesa (ping-pong) en el que participaron 5 equipos de 5 integrantes cada uno.
- Se llevó a cabo la actividad denominada “Seminario de Autoconocimiento” en Tabio (Cundinamarca) del cual participaron cinco (5) funcionarios en diferentes fechas.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Se coordinaron las “Vacaciones Recreativas – Príncipes de la Paz” con la participación de 58 niños hijos de funcionarios de la Entidad.
- Se realizó el campamento experiencial “Encuentro con la Cultura Wayúu y Kogui” en los departamentos de la Guajira y el Magdalena, con la participación de 46 adolescentes hijos de funcionarios de la Entidad.
- Se realizó la actividad “SOLDADO POR UN DIA”, con la participación de 49 funcionarios de la Entidad.

1.1.4. Capacitación

Durante el período analizado TRANSMILENIO S.A. propició la participación de sus funcionarios en diferentes jornadas de capacitación relacionadas con:

- Competencias para atención de ciudadanos en situación de discapacidad.
- Atención a comunidad LGBTI.
- Retroalimentación PDA.
- Capacitación sobre supervisión de contratos.
- IX Congreso Nacional de Auditoría Interna 2016.
- Curso SPSS.
- Formación en idioma inglés (niveles 5 y 6).
- Liderazgo Ético.



- Tiempos de Respuesta sobre derechos de petición.

El día 5 de octubre de 2016 se publicó a través de la Intranet el “Programa de Formación para Servidores Distritales” y se invitó a los funcionarios y contratistas a inscribirse a alguno de los seis (6) cursos virtuales promovidos por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., cuyo objetivo implica la construcción de una cultura organizacional que comprometa a los servidores públicos con su desarrollo personal y profesional mediante su actualización permanente en temas relacionados con la gestión pública.

1.1.5. Inducción y Reinducción

Durante el período analizado se dio inicio a la ejecución del Contrato N° 173 de 2016 con la Fundación Universitaria Panamericana cuyo objeto es “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. Evaluación de Desempeño y Acuerdos

Durante el año 2016, las diferentes dependencias de la Entidad llevaron a cabo el proceso de alineación de objetivos y suscripción de acuerdos de desempeño con la Gerencia General (excepto la Oficina de Control Interno, por disposición normativa emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP).

Durante la realización de este trabajo la Dirección Administrativa se encontraba en proceso de verificación y ajustes a los acuerdos de gestión



de los Directivos de la Entidad, de acuerdo con las necesidades derivadas del nuevo Plan de Desarrollo de Bogotá D.C.

1.1.7. Evaluaciones de Clima, Cultura y Planes de Intervención

El 29 de agosto de 2016 llevó a cabo la actividad “Estructuración Plan General” en la cual participaron líderes de las diferentes dependencias de la Entidad y cuyo producto fue insumo para la estructuración del plan de intervención a ejecutar.

Durante esta actividad el “Great Place to Work® Institute” presentó los resultados derivados de la Evaluación de Clima y Cultura ejecutada durante la vigencia anterior, revelando las siguientes prioridades a intervenir:

- a) Sentido de equipo (Siento que estamos todos “en el mismo barco”).
- b) Justicia (Capacidad de apelación).

En esta sesión se abrió un espacio de reflexión y discusión alrededor de las iniciativas y acciones que contribuirían con el fortalecimiento del ambiente laboral de TRANSMILENIO S.A.

1.1.8. Teletrabajo

En virtud de lo establecido en la Resolución N° 420 de 2016 expedida por la Gerencia General “Por la cual se establecen los parámetros para implementar el modelo de Teletrabajo en TRANSMILENIO S.A.” la Dirección Administrativa de la Entidad gestionó la realización de la prueba piloto 2016 del “Programa Teletrabajo”, del cual hacen parte quince (15) trabajadores oficiales.

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.”

No obstante lo anterior, se evidenció la existencia de una versión del Código de Ética publicado en la Intranet de la Entidad, que contiene la nueva Misión y Visión de TRANSMILENIO S.A., sin que exista un documento soporte de adopción o modificación de la resolución vigente.

- No se encontró evidencia de la operatividad del Comité de Estímulos, Incentivos y Reconocimientos, así como de los diferentes Comités de Dependencia, tal como lo disponen los artículos 4 y 7 de 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.”

1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

AVANCES:

1.2.1. Planes Programas y Proyectos

La Entidad ha publicado en su página web los siguientes documentos:



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



- **Plan Estratégico:** Debido a que no ha sufrido cambios ni modificaciones, continúa vigente el adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 004 de 2015.
- **Plan de Acción Institucional y Plan Anual de Adquisiciones:** A 24 de octubre de 2016, se encontraban publicadas las quince (15) versiones de dichos planes adoptadas durante la presente vigencia.
- **Proyectos de Inversión:** A 20 de octubre de 2016, en la página web de TRANSMILENIO S.A. se encontraban publicados los siguientes proyectos:
 - 7223, Operación y Control del Sistema de Transporte Público.
 - 7225, Fortalecimiento Institucional.
 - 7251, Gestión de Infraestructura del Transporte Público.
 - 0071, Comunicación y Capacitación del SITP.
 - 0078, Gestión del Sistema de Transporte Público Férreo.
 - 0086, Gestión de la Seguridad en Sistema de Transporte Público.
 - 0087, Cultura Ciudadana en el Sistema de Transporte Público.
 - 0088, Estabilización Tarifaria en Sistema de Transporte Público.
- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** El pasado 24 de octubre de 2016 la Oficina Asesora de Planeación publicó en la página web de la Entidad la versión 2 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. con sus siete (7) anexos:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- 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.
- **Optimización de Procesos:**
- De acuerdo con lo autorizado en el Comité del Sistema Integrado de Gestión del 31 de agosto de 2016, la Oficina Asesora de Planeación elaboró el cronograma para llevar a cabo esta actividad que inició en septiembre de 2016 y finaliza el mes de junio de 2017.
- **Comités Internos:** Durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de octubre de 2016 se llevaron a cabo reuniones de los siguientes Comités:

TIPO DE COMITÉ	CANTIDAD DE SESIONES REALIZADAS
Convivencia y Acoso Laboral	4
Copasst	4
Conciliación	8
Contratación	12
Gerencia	5
Sistema Integrado de Gestión	1
Inventario	0
Archivo	1
Gerencia de la Integración	10



1.2.2. Actualización de Procedimientos, Políticas y Manuales

Durante el período analizado se documentaron y/o actualizaron en el Sistema Integrado de Gestión: Dos (2) manuales, siete (7) procedimientos, tres (3) protocolos y una (1) caracterización, los cuales fueron publicados y socializados a través de la Intranet de la Entidad.

DIFICULTADES: En desarrollo del presente trabajo no se identificaron dificultades relacionadas con el componente “Direccionamiento Estratégico”.

1.3. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

AVANCES:

- Se evidenció que a 30 de septiembre de 2016 los líderes de cada proceso ejecutaron el seguimiento al mapa de riesgos por procesos e institucional, conforme a la metodología establecida en el Manual para la Administración del Riesgo en TRANSMILENIO S.A. M-OP-002 versión 0 de diciembre de 2015, cuyos resultados se encuentran publicados en la Intranet de la Entidad.
- A 31 de octubre de 2016 todos los procesos de la Entidad tenían su mapa de riesgos actualizado y publicado en la intranet institucional.
- El mapa de riesgos de corrupción (si bien es cierto, no está inmerso dentro del mapa de riesgos institucional) se pudo visualizar en el mismo archivo pero en la hoja siguiente, debidamente modificado y actualizado.

DIFICULTADES: En desarrollo del presente trabajo no se identificaron dificultades relacionadas con el componente “Administración del Riesgo”.

2. MÓDULO 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. A la fecha de realización de este informe, se observó la publicación de la medición de los indicadores de gestión a 30 de septiembre de 2016 y el informe consolidado del comportamiento elaborado por la Oficina Asesora de Planeación. De igual forma, 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 de los mismos, 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 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:

Al interior de las diferentes áreas de la Entidad se vienen realizando reuniones como mecanismos de autocontrol con la participación de los Directores, Subgerentes y/o Jefes junto con los profesionales encargados de cada actividad, con el fin de realizar seguimiento a las tareas y compromisos o brindar capacitación en temas que requieran alguna mejora. Las dependencias que ejecutaron estas actividades durante el período comprendido entre julio y octubre de 2016 fueron: Dirección Administrativa, Oficina Asesora de Planeación, Dirección Técnica de Seguridad, Subgerencia Económica, Oficina de Control Interno, Dirección Técnica de Modos Alternativos y Dirección Técnica de BRT.

DIFICULTADES:

- De acuerdo con los resultados de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno al cuadro de mando integral de la Entidad (24 de octubre de 2016), se observó que del total de 21 indicadores que tienen periodicidad de medición mensual, cinco (5) de ellos (Análisis de accidentes, Gestión de las Novedades de Nómina, Autosostenibilidad Presupuestal, Oportunidad en la Entrega de Informes Presupuestales, y Oportunidad y Calidad en la Presentación de Declaraciones) no registraban las mediciones correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2016. De igual forma, el indicador “Posicionamiento de Marca” de medición trimestral, no presentaba el resultado correspondiente al mes de septiembre de 2016.
- En la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno al Proceso Evaluación y Gestión del Modelo de Operación del SITP (OCI-2016-020) se generó un hallazgo relacionado con el diligenciamiento de la ficha de



indicadores y los resultados de la medición del indicador denominado “INTERVENCIONES SOBRE EL SITP”.

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 31 de octubre de 2016, el Plan Anual de Actividades de la Oficina de Control Interno fue ejecutado en un 81,8% tal como se muestra a continuación:

Tipo Actividad	Planeado	Ejecutado	% Avance
Auditorías a Procesos	7	5	71.4%
Auditorías Especiales	2	1	50%
Seguimiento Trabajos Aseguramiento	1	1	100%
Arqueos Caja Menor	6	5	83.3%
Total Trabajos de Aseguramiento:	16	12	75%
Trabajos Cumplimiento Normativo:	28	24	85,7%
TOTAL	44	36	81,8%

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](#), 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:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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	Jul 2016	Ago 2016	Sep 2016	Oct 2016	Total
Personería de Bogotá D.C.	48	37	47	40	172
Contraloría de Bogotá D.C.	19	29	15	28	91
Veeduría Distrital	11	5	6	11	33
Procuraduría General de la Nación	6	3	2	4	15
Superintendencia de Puertos y Transporte	4	3	2	4	13
Defensoría del Pueblo	5	-	3	3	11
Veeduría Ciudadana	1	1	2	1	5
Contaduría General de la Nación	1	-	1	-	2
Contraloría de Cundinamarca	-	1	-	-	1
Ministerio de Hacienda	1	-	-	-	1
Superintendencia de Industria y Comercio	-	-	1	-	1
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	-	-	1	-	1
TOTAL GENERAL	96	79	80	91	346

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:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Visitas Ente de Control	Jul 2016	Ago 2016	Sep 2016	Oct 2016	Total
Contraloría de Bogotá D.C.	-	1	3	1	6
Personería de Bogotá D.C.	3	2	1	-	5
TOTAL GENERAL	3	3	4	1	11

2.2.3. Documentación del Proceso de Auditoría Interna

El 13 de octubre de 2016 el Jefe de la Oficina de Control Interno realizó una capacitación sobre la metodología aplicada para los trabajos de aseguramiento, dirigida a los funcionarios y contratistas de la dependencia, en la cual se impartieron instrucciones relacionadas con la aplicación de los procedimientos y el diligenciamiento de los formatos relacionados con las actividades de aseguramiento que se ejecutan al interior del proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión.

Durante el mes de octubre de 2016 se llevó a cabo a la revisión de las carpetas físicas y digitales donde reposan los soportes de los trabajos de aseguramiento, cumplimiento y consultoría ejecutados por la Oficina de Control Interno durante las vigencias 2015 y 2016.

DIFICULTADES:

En el proceso de revisión de las carpetas digitales correspondientes a los trabajos ejecutados durante las vigencias 2015 y 2016 que se almacenan en la red compartida, se observó la ausencia de diferentes papeles de trabajo (registros, formatos, evidencias, etc.) que no pudieron recuperarse en virtud de la materialización de un riesgo de carácter informático (posible delito informático) presentado el 8 de marzo de 2016 y revelado en el anterior



Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno N° OCI-2016-019
(Documento Físico Radicado 2016IE5503).

2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

AVANCES:

Durante el período evaluado, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la ejecución de las actividades establecidas en los Planes de Mejoramiento derivados de las auditorías realizadas por la Contraloría de Bogotá D.C. y la Oficina de Control Interno (Corte: 31 de julio de 2016) cuyos resultados fueron reportados mediante informe OCI-2016-027 emitido el 28 de septiembre de 2016 el cual se encuentra publicado en la Página Web de la Entidad.

A continuación, se presentan los resultados consolidados derivados de dicho seguimiento:

- **Plan de Mejoramiento concertado con la Contraloría de Bogotá D.C.**

Vigencia	Con Plan de Mejoramiento			Sin Plan de Mejoramiento		Total Hallazgos Vigentes
	100%	Parcial	0%	Con Acción Posterior	Sin Acción Posterior	
2010	1	0	0	0	0	1
2012	2	0	0	0	0	2
2013	11	3	0	13	9	36
2014	30	2	7	0	9	48
2015	28	2	4	7	14	55
TOTAL	72	7	11	20	32	142

Fuente: Informe OCI-2016-027 del 28 de septiembre de 2016



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



No obstante el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A., el cierre definitivo de los hallazgos contenidos en el Plan de Mejoramiento derivado de las auditorías realizadas por la Contraloría de Bogotá D.C., deberá ser revisado y avalado por el Ente de Control Fiscal.

- **Plan de Mejoramiento derivado de las Auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno:**

Año	Hallazgos Vigentes 2016	Hallazgos Cerrados 2016	Hallazgos Abiertos Para Seguimiento
2013	23	17	6
2014	48	26	22
2015	101	44	57
2016	31	6	25
TOTAL	203	93	110

Fuente: Informe OCI-2016-027 del 28 de septiembre de 2016

DIFICULTADES:

- Del plan de mejoramiento concertado con la Contraloría de Bogotá D.C., es necesario precisar que de las 18 acciones que presentan ejecución parcial o ejecución del 0% a la fecha de corte del presente seguimiento, 17 se encuentran vencidas.
- El no contar con un aplicativo automatizado que permita llevar la trazabilidad de cada hallazgo dificulta el seguimiento y su control, debido a que su presentación y reporte se realizan en archivos de Excel que son extensos y poco amigables.

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

En el mes de septiembre de 2016 fue modificado el procedimiento P-SC-003 "Gestión de la Comunicación Externa de la Entidad" versión 2 de septiembre de 2016, cuyo objeto es "Establecer las actividades que permitan el desarrollo de la Comunicación Externa de TRANSMILENIO S.A, así como la definición de mecanismos de divulgación de la gestión de la entidad."

Durante el período analizado, TRANSMILENIO S.A. divulgó a la ciudadanía en su página Web información sobre los medios de atención con los que cuenta para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción a través de la campaña "Más información igual mejor atención".





3.1.1. Estrategia Web:

Durante el período objeto de análisis, la Entidad tomó la decisión de unificar las redes sociales de TRANSMILENIO S.A. y del SITP.

A continuación, se presentan los registros de visitas / usuarios, a 25 de octubre de 2016:

Canal / Red Social	Indicadores de Tráfico
Facebook	1647 Usuarios
Twitter	133.361 Seguidores
YouTube	40.200 Reproducciones

3.1.2. Acciones Free Press:

Durante el periodo analizado se observaron los siguientes datos relacionados con la divulgación de la información:

- 17 comunicados de prensa.
- 4.921 emisiones (correspondientes a 768 en televisión, 283 en radio, 1.305 en prensa escrita y 2.565 mediciones en Internet).

3.1.3. Canales de Atención a Usuarios:

Telefónico - Líneas de atención a la ciudadanía:

- a) Línea Distrital 195 la cual funciona desde cualquier teléfono fijo y algunos operadores de telefonía celular, estas peticiones son registradas a través de la plataforma del Sistema Distrital de Quejas



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



y Soluciones – SDQS y son resueltas por este mismo medio.
Horario de atención: De domingo a domingo, las 24 horas del día.

b) Línea exclusiva de TRANSMILENIO S.A. 018000 115510 a la cual se puede acceder desde cualquier teléfono fijo y cuyos requerimientos son registrados a través del aplicativo dispuesto por el Concesionario de Recaudo. Horario de atención: De domingo a domingo, las 24 horas del día.

c) La línea 2203000 de TRANSMILENIO S.A. opción 1 y 2. Horario de atención: De domingo a domingo, las 24 horas del día.

Las peticiones registradas a través de las plataformas y/o aplicativos generan un radicado con el fin de hacer seguimiento a las mismas.

Presencial:

a) Puntos de personalización y atención al usuario: TRANSMILENIO S.A. cuenta con cuarenta (40) puntos de personalización ubicados en Alcaldías Locales, centros comerciales, CADES y SUPERCADES los cuales son actualizados de manera permanente en la página del Concesionario de Recaudo. Las personas encargadas de su atención realizan el registro de las PQRS manifestadas por los ciudadanos a través del aplicativo dispuesto por el Concesionario de Recaudo, una vez registrado se genera un número de radicado para el seguimiento y trámite de la petición.

b) Sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.: El personal perteneciente al proceso de Servicio al Ciudadano, encargado de brindar atención a los ciudadanos que deseen exponer sus PQRS se basan en la “Guía Para Entidades Públicas: Servicio y Atención



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Incluyente” emitida por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAF), la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, quienes se encuentran en proceso de capacitación con el propósito de garantizar equidad a todos los usuarios. Este servicio se encuentra disponible de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

- c) Radicación de oficios en el área de correspondencia: Donde el usuario puede radicar sus PQRS las cuales serán analizadas, direccionadas y gestionadas para dar una respuesta oportuna a los ciudadanos dentro del término establecido por ley.

Virtual:

TRANSMILENIO S.A. cuenta con dos páginas web que permiten a los ciudadanos tener acceso constante a la información allí registrada y que sea de su interés:

- a) [TRANSMILENIO S.A.](http://www.transmilenio.gov.co) (<http://www.transmilenio.gov.co>) donde se direcciona la petición al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el usuario puede registrar su requerimiento a través de esta plataforma.
- b) [TULLAVE](http://www.tullaveplus.gov.co) (<http://www.tullaveplus.gov.co>) donde se direcciona la petición al aplicativo dispuesto por el concesionario SIRCI.

De igual forma, para la Gestión de las PQRS existe el formato electrónico para su diligenciamiento a través de la plataforma del **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS** que es una herramienta virtual a través de la cual los ciudadanos pueden

interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que afecten sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan una respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

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

Diariamente a través de la Intranet Institucional se publica información de la Entidad como: información de campañas, concursos, programas, planes institucionales, principales novedades en la Entidad y del SITP, las cuales deben ser de conocimiento de los funcionarios y colaboradores de la Entidad.

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

- **Construyamos Juntos Bogotá un TransMi mejor para Todos.**



▪ **Día Sin Carro Distrital**



▪ **Como 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.



- Festival de “PING PONG”:



- Cambios Operacionales



- **Soldado por un día:**

Soldado por un día
Dirección Administrativa



Vive, siente y apasíonate por el esfuerzo del entrenamiento de un soldado de la Patria en la Granja de la Tía Lolo en Nimaima, Cundinamarca.
Soldado por un día es una experiencia que nos invita a reconocer que la comunicación es fundamental para un buen trabajo de equipo y nos permite resaltar la importancia del coequipero para cumplir objetivos o metas comunes

- **Bici Picnic - Octubre de 2016**



- **Simulacro Distrital de Evacuación**



- **Modificación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Actualización del Plan Anticorrupción
Oficina Asesora de Planeación



La Oficina Asesora de Planeación informa que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) fue actualizado.

- **Nuevo Servicio Urbano:**



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

- Información sobre asesores de EPS's, entidades financieras y caja de compensación.
- Información de las cooperativas Corposistema y Coopebis.
- Código de Ética y Buen Gobierno.
- Seguimiento y control a cuentas por pagar.
- Concurso sobre Misión y Visión de la Entidad.
- Encuesta sobre movilidad.
- Actividades del día sin carro.
- Promoción de cursos virtuales.
- Cumpleaños de Transmilenio.
- Invitación a la Cumbre Mundial de Líderes Locales y Regionales.
- Condolencias.
- Uso del Sistema.



- Recorrido en la Candelaria.
- Modificaciones al Manual de Procedimiento de la Entidad, etc

3.3. GESTIÓN SOCIAL

3.3.1. Rendición de cuentas

Durante el periodo analizado, el grupo de Gestión Social participó en las siguientes actividades:

- Una (1) Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Movilidad (28 de julio de 2016 - Kennedy).
- Un (1) Cabildo Abierto por la Movilidad (15 de julio de 2016 - Soacha).
- Una (1) Audiencia en la JAL de Usaquén (7 de septiembre de 2016 - Usaquén).
- Una (1) Audiencia pública convocada por la Veeduría Ciudadana en la localidad de Usme (18 de septiembre de 2016 - Usme).

3.3.2. Otras actividades de Gestión Social

En la siguiente tabla se relacionan otras actividades realizadas por el grupo de Gestión Social de la Entidad durante el período analizado:

TIPO DE ACTIVIDAD	TOTAL
Apoyo a grupos de interés	32
Atención a Bloqueos, Marchas y/o Contingencias	9
SAT	16
Audiencias publicas	4



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



TIPO DE ACTIVIDAD	TOTAL
Comité interno	14
Divulgación SITP	145
Mesa de trabajo	10
Socializaciones	164
Reunión	455
Recorridos	64
Otros	96
TOTAL	1.009

Fuente: Subgerencia de Comunicaciones

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, el cual fue modificado en el mes de octubre de 2016.
- 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 la cual se registran los objetivos concertados con cada servidor y su evaluación posterior.



3.5. COMPORTAMIENTO PQRS:

Durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 17 de octubre de 2016 se registraron y gestionaron 99.971 requerimientos ciudadanos, donde se incluyen: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información.

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 se encontraba en la parte operativa de la aplicación de la encuesta, por tanto en este informe no se presentan resultados derivados de la aplicación de la misma.

DIFICULTADES: En desarrollo del presente trabajo no se identificaron dificultades relacionadas con el eje transversal “Información y Comunicación”.

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.

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



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Gestionar la creación y funcionamiento 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.”
- Gestionar la creación y funcionamiento del Comité de Estímulos, Incentivos y Reconocimiento, así como de los Comités de Dependencia, dando así cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 590 de 2015.
- Corresponde a cada líder de proceso llevar a cabo la medición de los indicadores de gestión de su proceso, de acuerdo con la periodicidad establecida en la ficha del indicador. La Oficina Asesora de Planeación debe monitorear la medición de indicadores reportada por cada líder de proceso. En caso de que no se reciba tal información de forma oportuna, deberá requerir formalmente al funcionario responsable el cumplimiento de esta obligación.

Bogotá D.C., 11 de noviembre de 2016.

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA

Jefe Oficina de Control Interno

Anexo N° 1 – Un (1) CD (Informe de Seguimiento al Plan de Acción Institucional 2016 con corte a 31 de octubre de 2016, Coordinado por la Oficina Asesora de Planeación).

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario.

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