



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Nº INFORME: OCI-2018-018

PROCESO/ACTIVIDAD REALIZADA: Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S. A. Ley 1474 de 2011 con corte a febrero de 2018.

EQUIPO AUDITOR: Luz Marina Díaz Ramírez

OBJETIVO:

Presentar el informe Pormenorizado del Estado de Control Interno de TRANSMILENIO S. A. en virtud lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE:

El presente documento aplica para el Estado de Control Interno de TRANSMILENIO S. A., en el periodo noviembre - diciembre de 2017 y enero – febrero de 2018, en el marco de la normativa enunciada, complementado por los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, con base en lo establecido en el Decreto 1499 de 2017.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Dado que hasta la fecha se ha venido estructurando el Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno en la Entidad con base en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI y que dicha herramienta ha sido modificada por el Modelo Institucional de Gestión y Planeación – MIPG, se presenta el siguiente informe bajo los parámetros de los siguientes aspectos:

1. Institucionalidad del Sistema de Gestión y del Sistema de Control Interno

Sobre el cumplimiento de las acciones para la definición y/o actualización de la institucionalidad tanto del sistema de Gestión como del Sistema de Control Interno, se tiene lo siguiente:

- La Entidad a través de la Oficina de Control Interno, en cumplimiento al Decreto 1499 de 2017, y como parte de la articulación de los sistemas de gestión con el sistema de control interno realizó medición de la gestión y desempeño institucional, mediante la remisión a las dependencias, la consolidación y transmisión del reporte de los resultados del cuestionario mediante el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG II, con fecha del 17 de noviembre de 2017 instrumento dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, utilizado para la evaluación de todas las dimensiones del Modelo, incluida la correspondiente al Control



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Interno y definido como línea base de punto de partida para que la Entidad avance en la implementación y desarrollo del MIPG.

- Adicionalmente, la Oficina de Control Interno, mediante memorando interno del 23 de enero de 2018 con código OCI-011-2018, recomendó adelantar todas las acciones tendientes para dar inicio a la implementación del Modelo Institucional de Planeación y Gestión - MIPG en el marco del Decreto 1499 de 2017, incluyendo entre otros aspectos:
- Dar prioridad al establecimiento de la institucionalidad para implementar el MIPG, por lo cual es necesario conformar el “Comité Institucional de Gestión y Desempeño” de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.2.22.3.8. del Decreto 1499 de 2017.
- Elaborar el diagnóstico detallado, a partir de las herramientas suministradas por el DAFP respecto a cada una de las dimensiones que establece la estructura del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Identificar responsabilidades institucionales de productos, actividades, procesos, lineamientos, documentos, criterios y/o requisitos para dar cumplimiento a las políticas establecidas en el decreto 1499 de 2017.
- Generar estrategias de comunicación Institucional para sensibilizar al equipo directivo, líderes de proceso, funcionarios y contratistas respecto a la responsabilidad Institucional para cumplir con la implementación de Modelo y las bondades que podría traer consigo la adecuada implementación, respecto al desempeño institucional.
- Identificar los recursos necesarios para realizar la implementación, a partir de la realización del diagnóstico Institucional detallado, de tal forma que se definan las inversiones requeridas, el recurso humano, los recursos tecnológicos y demás insumos que sean necesarios.
- Establecer el cronograma específico para la implementación de Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, a partir de la realización de diagnóstico Institucional detallado.
- Visibilizar la actualización del Modelo Estándar de Control Interno, contenida en la Séptima Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), dado que a través de ella se define la estructura para mantener y mejorar el Sistema de Control Interno establecido por la ley 87 de 1993.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- De igual manera, el lunes 26 de febrero, por Invitación de la Alcaldía Mayor de Bogotá, los Jefes y representantes de las oficinas Asesora de Planeación y de Control Interno, asistieron a la capacitación Generalidades MIPG.
- Por otra parte, y de acuerdo con las recomendaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno, el 28 de febrero de 2018, se contó con la primera sesión liderada por la Oficina Asesora de planeación, mediante la cual se unificaron criterios para consolidar los requerimientos de las diferentes dependencias y se fijaron compromisos de entregas, de la siguiente manera:

DIMENSIÓN DEL MODELO	CUESTIONARIO	RESPONSABLE TRANSMILENIO S.A.
1. Talento humano	1.1 Gestión del Talento Humano 1.2 Integridad	Director Corporativo
2. Direccionamiento estratégico y planeación	2.1 Direccionamiento y Planeación 2.2 Plan Anticorrupción	Jefe Oficina Asesora de Planeación
3. Gestión con valores para el resultado	3.1 Gestión Presupuestal	Director Corporativo
	3.2 Gobierno Digital (antes Gobierno en línea)	Director(a) de TIC's
	3.3 Defensa Jurídica	Subgerente Jurídica
	3.4 Servicio al Ciudadano 3.5 Trámites 3.6 Participación Ciudadana 3.7 Rendición de Cuentas	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
4. Evaluación de Resultados	4. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Jefe Oficina Asesora de Planeación
5. Información y comunicación	5.1 Gestión Documental	Director Corporativo
	5.2 Transparencia y Acceso a la Información	Jefe Oficina Asesora de Planeación con participación de todas las áreas

Fuente: Presentación equipo SIG 2018, de febrero 28 de 2018 - Oficina Asesora de Planeación.

2. Actividades adelantadas sobre la implementación del MIPG (7 Dimensiones) entre enero y febrero de 2018

A partir de las siete (7) dimensiones del MIPG (Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para el resultado, Evaluación de Resultados, Información y Comunicación, Gestión del Conocimiento y Control Interno) se cuenta con lo siguiente:

- La Oficina Asesora de planeación, presentó un cronograma de trabajo para la implementación del MIPG el 28 de febrero de 2018, mediante reunión con el equipo operativo SIG, razón por la cual la realización de los diagnósticos correspondientes, los planes de acción y los análisis de brechas frente a los lineamientos de las políticas se encuentran en vía de elaboración. El Cronograma de trabajo es el siguiente:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



3.7 Política Rendición de Cuentas

Dimensión Evaluación de Resultados

4.1 Política Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

Dimensión Información y Comunicación

5.1 Política Gestión Documental

5.2 Política Transparencia y Acceso a la Información

Dimensión Gestión del Conocimiento

6.1 Política Gestión del Conocimiento

Dimensión Control Interno

7.1 Política Control Interno

3. Informe Pormenorizado parcial noviembre y diciembre de 2017.

Con ocasión al proceso de Cambio de Jefe, la Oficina de Control Interno preparó un informe parcial cuyo contenido correspondió a los meses de noviembre y diciembre de 2017, el cual presentó información y resultados con base en la estructura del modelo MECI 2014, dentro de las que se contemplan entre otros los siguientes aspectos:

- **Módulo de Control de Planeación y Gestión**
- **Componente de talento humano**
 - Los manuales específicos de funciones y requisitos por competencias laborales para los empleados públicos y trabajadores oficiales de la planta de personal de TRANSMILENIO S. A., fueron actualizados mediante las Resoluciones No. 661 y 662 del 27 de noviembre de 2017, las cuales contaron con la revisión y aprobación del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD, y fueron socializadas a través de la intranet institucional el 7 de diciembre de 2017.
 - El plan Institucional de formación y capacitación, atendiendo a los requerimientos realizados por cada una de las dependencias respecto a los procesos de formación, para el periodo de noviembre a diciembre de 2017 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Actividad	No. Funcionarios asistentes	Estado
Curso de Excel nivel intermedio	33	Finalizado
Expresión oral y presentaciones efectivas	76	Finalizado
Taller de manejo clientes	19	Finalizado
XIV Congreso Nacional de Infraestructura	4	Finalizado



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Adicionalmente, a través del Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir, se ofrecieron dos (2) capacitaciones gratuitas en temas de planificación financiera, las cuales se ofertaron y dictaron en las instalaciones de TRANSMILENIO S. A. para trabajadores oficiales y contratistas, y contó con una participación de 28 colaboradores, de igual forma se lideró una capacitación por parte del el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASC en temas de contratación estatal para 6 funcionarios de la entidad. Frente a lo anterior, es necesario precisar que se continúa presentando falta de compromiso en la participación de las actividades de capacitación y formación.

- Las actividades proyectadas dentro del Programa de bienestar y Plan de incentivos, fuero surtidas. Tales actividades corresponden a:

Actividad	Fecha	No. Funcionarios beneficiados
Afiliaciones a Bodytech	01 Nov 2017	35
Bienestar a la medida	01 Nov 2017	30
Entrenadores Equipos Deportivos	01 Nov 2017	59
Taller Parejas	18 Nov 2017	98
Seminario Taller Crecimiento Personal	24 Nov 2017	1
Solteras y Solteros	24 Nov 2017	23
Carrera New Balance	26 Nov 2017	8
Taller Padres Trabajadores	02 Dic 2017	81
Carrera Asenso Torre Colpatria	08 Dic 2017	12
Cierre de Gestión	15 Dic 2017	400
Novenas Navideñas	18 al 21 Dic 2017	400

- Sobre el sistema de evaluación de desempeño, de acuerdo con la información suministrada por la Dirección Corporativa para el periodo de noviembre a diciembre de 2017, se adelantó el proceso la etapa de alineación de objetivos, con el fin de establecer todos los parámetros requeridos para llevar a cabo la evaluación de desempeño del año 2017 en enero de 2018, teniendo en cuenta el modelo de evaluación adoptado en la entidad.

Lo anterior refleja un retraso en la ejecución de estas actividades, observando así una desviación en el proceso generada por posibles falencias en los mecanismos de coordinación, ejecución y seguimiento a las actividades relacionadas con la evaluación del desempeño de los empleados públicos y trabajadores oficiales de la entidad.

- En relación con el clima organizacional, se puede indicar que con el objetivo de continuar aportando al mejoramiento del clima de la entidad y dando cumplimiento al Decreto 1227 de 2005, se programó la medición del ambiente laboral de la entidad con el Instituto Great Place To Work - Centro de Investigación y Consultoría, especializado en medición, valoración e intervención sobre clima y la



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



cultura organizacional, a través de la realización de una encuesta virtual para los empleados públicos y trabajadores oficiales de la planta de personal de TRANSMILENIO S. A., a 20 de diciembre de 2017 se contó con una participación del 80% de los funcionarios en dicha encuesta.

• **Componente de Direccionamiento estratégico**

- Al corte de diciembre 20 de 2017 se cuenta en la entidad con los siguientes Planes:

Elemento	Versión
Plan Estratégico	Acuerdo de Junta Directiva N° 04 de 2015
Plan Institucional	Versión 9 – Enero 19 de 2017
Plan Anual de Adquisiciones	Versión 26 – Diciembre 13 de 2017
Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano	Versión 2 – Diciembre de 2017

- En el mes de diciembre se inició el seguimiento al Plan Anticorrupción, cuyos resultados fueron publicados en enero de 2018.
- La ejecución presupuestal al corte de diciembre 18 de 2017 por dependencias de la entidad, correspondió a lo presentado en el siguiente cuadro:

Dependencia	% de ejecución
Dirección Corporativa	78,6%
Dirección Técnica de BRT	98,6%
Dirección Técnica de Buses	83,7%
Dirección Técnica de Modos Alternativos	99,0%
Dirección TIC`s	84,0%
Oficina Asesora de Planeación	64,4%
Dirección Técnica de Seguridad	91,7%
Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	99,4%
Subgerencia de Desarrollo de Negocios	62,7%
Oficina de Control Interno	100%
Subgerencia General	62,7%
Subgerencia Económica	75,6%
Subgerencia Jurídica	82,2%
Subgerencia Técnica y de Servicios	91,8%
Total	78,6%

Fuente: Subgerencia Económica (Corte 18-Dic-17)

- Sobre los acuerdos de gestión, se tiene que la Evaluación para el Desempeño está diseñada para ejecutarse a través de la Plataforma de Gestión para el Desarrollo. Para la vigencia 2017 se presentaron algunos retrasos en los siguientes aspectos:

Para la vigencia 2017 se realizó el cargue de los acuerdos entre febrero y marzo, teniendo en cuenta el ingreso de los nuevos Directivos entre los meses de julio y

agosto, se reiteró solicitud de los acuerdos de gestión para las áreas de: Dirección Técnica de BRT, Dirección Técnica de Buses y Subgerencia de Desarrollo de negocios los cuales fueron entregados y cargados hasta el mes de noviembre.

- Se puede indicar que al corte de diciembre de 2017 la entidad cuenta con publicación en la entidad del mapa de procesos, evidenciando la estructura del modelo:



- Sobre la actualización y divulgación de procedimientos, Políticas y Manuales se tiene que al corte de diciembre de 2017 se actualizaron los siguientes documentos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad:

Proceso	Avance Presentado
Gestión de Servicios Logísticos	Actualización de un (1) manual
Evaluación y mejoramiento de la Gestión	Actualización de un (1) procedimiento.
Supervisión y control de la Operación del SITP.	Actualización de un (1) procedimiento.
Gestión de TIC's	Actualización de tres (3) procedimientos y un (1) protocolo.
Gestión de Mercadeo	Actualización de un (1) procedimiento.

- Sobre la estructura organizacional, se tiene que La estructura con la cual opera la entidad fue creada y oficializada mediante el Acuerdo No. 02 de 2011 y modificada

recientemente por los Acuerdos No. 07 y 08 del 9 de noviembre de 2017, los cuales establecen las funciones de sus dependencias, que a su vez recogen el propósito institucional, hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad. Dicha estructura se muestra en la siguiente imagen:



- Sobre los indicadores de Gestión, se tiene que al corte de diciembre 31 de 2017 la entidad cuenta como herramienta para evaluar el desempeño de cada uno de los procesos y la gestión institucional, indicadores de gestión, de eficiencia, efectividad y eficacia. A la fecha de corte del presente informe la entidad cuenta con 65 indicadores.
- Sobre las políticas de operación, se tiene que en TRANSMILENIO S. A. se encuentran definidas en cada uno de los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, el cual se rige actualmente por la Resolución No. 454 de 2017.

• **Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento**

Es importante precisar lo siguiente:

- De acuerdo con el plan anual de actividades de la Oficina de Control Interno aprobado por el Comité del Sistema Integrado de Gestión, a diciembre de 2017 dicho plan presentó un cumplimiento del 100%, tal como se detalla a continuación:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Tipo Actividad	Planeado	Ejecutado	% Avance
Auditorías a procesos.	9	9	100%
Auditorías especiales.	1	1	100%
Arqueos caja menor.	6	6	100%
Total trabajos aseguramiento	16	16	100%
Trabajos cumplimiento normativo	29	29	100%
Total General	45	45	100%

Fecha de Corte: 28 de diciembre de 2017

Tanto los informes de los trabajos de cumplimiento como de aseguramiento que se realizaron por parte de la Oficina de Control Interno, se encuentran publicados en la página oficial de la TRANSMILENIO S. A.

- En cuanto a relación con entes externos, se tiene que a diciembre de 2017, a través de la intermediación de la Oficina de Control Interno se 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	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Personería de Bogotá D.C	56	30	86
Contraloría de Bogotá D.C.	13	8	21
Veeduría Distrital	8	4	12
Procuraduría General de la Nación	5	2	7
Superintendencia de Puertos y Transporte	-	3	3
Defensoría del pueblo	2	-	2
Contraloría General de la República	1	-	1
Ministerio de Transporte	1	-	1
Secretaria Distrital de Movilidad	-	3	3
Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	1	-	1
Superintendencia de Industria y Comercio	1	-	1
Superintendencia de Sociedades	-	1	1
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad	-	1	1
Superintendencia Financiera	1	-	1
Total	89	52	141

Fecha de Corte: 28 de diciembre de 2017

- Sobre planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría de Bogotá, durante el período comprendido del 1 al 30 de noviembre, la Oficina de Control Interno llevó a cabo la actividad de seguimiento a la ejecución de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá D. C., sobre un total de 72 acciones, como producto de dicho seguimiento se generó el informe OCI-2017-037 en el cual se presentaron, en resumen los siguientes resultados:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- a. Para 35 acciones se consideró como suficientes las evidencias del cumplimiento, suministradas por las dependencias.
- b. 30 acciones se encuentran en ejecución o no han sido ejecutadas en su totalidad, de las cuales 9 se encuentran vencidas, es decir su plazo de ejecución ya finalizó.
- c. 7 acciones no presentan avance alguno pese a que su plazo de ejecución ya finalizó.

De acuerdo con lo anterior, de las 72 acciones verificadas, TRANSMILENIO S. A. obtuvo un cumplimiento del plan de mejoramiento del 49%. La información referente al estado final de los planes de mejoramiento con la contraloría incluyendo todas las vigencias, hace parte del Informe de Entrega de cargo.

- Sobre los plan de mejoramiento internos o por procesos, producto de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno, se tiene que en el marco de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2017, se llevó a cabo el seguimiento y verificación de las acciones propuestas en los planes de mejoramiento de 9 procesos, cuyos resultados se presentan a continuación:

Proceso	Hallazgos abiertos al inicio de la auditoría	Hallazgos cerrados	% de hallazgos cerrados
Gestión del Talento Humano	5	1	20%
Gestión de Mercadeo	7	4	57%
Planeación del SITP	6	4	67%
Gestión del Riesgo	2	2	100%
Gestión Jurídica y Contractual	23	2	9%
Gestión Grupos de Interés	14	11	78%
Gestión Servicios Logísticos	15	13	87%
Gestión TIC's	7	4	57%
Supervisión y control de la operación del SITP	15	11	73%
TOTAL	110	54	49%

- **Eje Transversal de Información y comunicación**

A diciembre de 2017 los canales oficiales habilitados para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de los ciudadanos son:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Canal	Mecanismo	Aplicativo	Enlace/Contacto
Virtual	Página web	SDQS	- www.transmilenio.gov.co - www.tullave.com - www.sitp.gov.co
Telefónico	Línea de atención a la ciudadanía	Monitor	- Línea Distrital 195 - Línea gratuita nacional 018000115510 o 4823304
Presencial	Correspondencia puntos de personalización de usuarios.	CORDIS	AV. El Dorado No. 69-76 Torre 1 piso 5

La cantidad de PQRS recibidas por dichos canales durante el periodo evaluado fue de 257.395.

- Para el periodo de noviembre a diciembre de 2017 se adelantaron actividades a través de los diferentes mecanismos de comunicación, tales como: comunicados de prensa, campañas de comunicación externa, intranet institucional, registro en redes sociales, intranet institucional, campañas de comunicación interna.
- Se implementaron 12 pantallas digitales en la sede administrativa de TRANSMILENIO S. A. para la divulgación de las campañas y mensajes institucionales a los trabajadores de la entidad.
- La Intranet institucional es el medio donde se publica la mayor información para conocimiento de los funcionarios de la entidad, en ella se informan temas como: campañas, concursos, programas, planes institucionales, principales novedades en la entidad y del SITP.
- La Entidad no cuenta con política de Gestión Documental.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Elaborar el diagnóstico detallado, a partir de las herramientas suministradas por el DAFP respecto a cada una de las dimensiones que establece la estructura del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
2. Identificar responsabilidades institucionales de productos, actividades, procesos, lineamientos, documentos, criterios y/o requisitos para dar cumplimiento a las políticas establecidas en el decreto 1499 de 2017



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



3. Establecer un plan de acción para desarrollar las actividades de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, articulando la normatividad, los lineamientos y directrices del DAFP dentro de contexto Institucional.
4. Dar prioridad al establecimiento de la institucionalidad para implementar el MIPG, por lo cual es necesario conformar el “Comité Institucional de Gestión y Desempeño” de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.2.22.3.8. del Decreto 1499 de 2017.
5. Generar estrategias de comunicación Institucional para sensibilizar al equipo directivo, líderes de proceso, funcionarios y contratistas respecto a la responsabilidad Institucional para cumplir con la implementación de Modelo y las bondades que podría traer consigo la adecuada implementación, respecto al desempeño institucional.
6. Identificar los recursos necesarios para realizar la implementación, a partir de la realización del diagnóstico Institucional detallado, de tal forma que se definan las inversiones requeridas, el recurso humano, los recursos tecnológicos y demás insumos que sean necesarios.
7. Visibilizar la actualización del Modelo Estándar de Control Interno, contenida en la Séptima Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), dado que a través de ella se define la estructura para mantener y mejorar el Sistema de Control Interno establecido por la ley 87 de 1993.

Bogotá, Marzo 12 de 2018

Luis Antonio Rodríguez Orozco

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luz Marina Díaz Ramírez – Contratista.