



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2018 - 071

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011.

EQUIPO AUDITOR: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario

OBJETIVOS:

Realizar el seguimiento a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S. A. correspondiente a la vigencia 2018, con fecha de corte 31 de agosto de 2018

ALCANCE:

El alcance previsto para este trabajo contempló el seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas en las Estrategias que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC correspondiente a la vigencia 2018, la implementación de recomendaciones dadas en el seguimiento anterior (con corte a 30 de abril de 2018) y el cumplimiento de las acciones con vencimiento entre mayo y agosto de 2018.

CRITERIOS

La Oficina de Control Interno en la evaluación realizada al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de agosto de 2018 contempló la normatividad relacionada a continuación:

- Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Artículo 5 del Decreto 2641 de 2012.
- Artículo 2.1.4.6. del Decreto 1081 de 2015.
- Artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016.
- Circular 002 del 17 de enero de 2018 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 y Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de 2015, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Para realizar el presente informe, el auditor se basó en el análisis de la información y documentación existente y la puesta a disposición de la Oficina de Control Interno por parte de los dueños de procesos, la observación directa y el resultado de las entrevistas realizadas a los responsables de las actividades.

Adicionalmente, se realizó un análisis individual de las actividades programadas, con el fin de verificar su avance y cumplimiento. El detalle se puede verificar en la “Matriz de Seguimiento PAAC.31082018”. publicado en la página web de la Entidad.

La Oficina de Control Interno con base en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, versión 2 y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de 2015”, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de agosto de 2018, teniendo en cuenta los lineamientos definidos en el citado informe.

A. Análisis de los Componentes

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contempló las actividades programadas, distribuidas en los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción
- Rendición de Cuentas
- Racionalización de Trámites
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información
- Iniciativas Adicionales

Para calificar la zona en que se encuentra cada una de las acciones se tuvo en cuenta la metodología establecida con la siguiente tabla:

De 0 a 59%, corresponde a la zona baja (color rojo).

De 60 a 79%, zona media (color amarillo).

De 80 a 100%, zona alta (color verde).

Con relación a la determinación del nivel de cumplimiento es importante precisar que la metodología considera para el cálculo las actividades programadas para la vigencia 2018 y que los compromisos de la Entidad, con fecha de vencimiento entre el 1 de enero y el 31 de agosto se cumplieron.

Conforme a lo anterior, los resultados del avance en los diferentes componentes se detallan a continuación:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2018	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Política de Administración de Riesgos	13	1	8%	ZONA BAJA
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1	1	100%	ZONA ALTA
3. Consulta y divulgación	4	4	100%	ZONA ALTA
4. Monitoreo o revisión	3	2	66.6%	ZONA MEDIA
5. Seguimiento	4	3	75%	ZONA MEDIA
TOTAL, ACTIVIDADES	25	11	44%	ZONA BAJA

Fuente: Matriz estrategias PAAC, seguimiento a 31082018

En virtud de la metodología establecida en la Guía este componente se presenta en zona baja por el subcomponente 1. "Política de Administración del riesgo", ya que debe realizar 13 actividades y únicamente ha realizado una de ellas. Cabe aclarar que las fechas de ejecución de las actividades pendientes corresponden al tercer cuatrimestre y tienen fecha final el 15 de diciembre de 2018.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Los subcomponentes 4 y 5 Monitoreo o Revisión y Seguimiento se encuentran en zona media, no obstante, se encuentra dentro del tiempo para culminar su ejecución total, 15 de noviembre de 2018 y 31 de diciembre respectivamente.

Recomendación:

Adelantar la gestión tendiente a realizar las 12 actividades restantes que fueron programada en este componente para ser ejecutadas antes del 15 de diciembre de 2018, fecha final que registra en la matriz PAAC.

2. Riesgos de Corrupción

La matriz de los Riesgos de Corrupción de 2018 se encuentra publicada en la página <http://www.transmilenio.gov.co>.

a) Monitoreo y Revisión de los riesgos de Corrupción:

Teniendo en cuenta lo establecido en la Guía para la Gestión del Riesgos de Corrupción de 2015, en su numeral 3.4 *“Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo. (...)”*, se encuentra publicada la versión de agosto 31 de 2018.

b) Seguimiento de los riesgos de Corrupción:

La Oficina de Control Interno realizó la revisión al Mapa de Riesgos de Corrupción con fecha corte 31 de agosto de 2018 de la Entidad, cuyo detalle se presenta en el anexo No.1 Seguimiento al PAAC. se evidenciaron las siguientes observaciones para algunos riesgos:

- No fue posible evidenciar a cuánto corresponde el porcentaje reportado
- La descripción del control fue adicionada, según lo recomendado por la OCI, mediante informe OCI-2018-042.
- La descripción del Riesgo fue modificada teniendo en cuenta la recomendación de la OCI, mediante informe OCI-2018-042.

- Algunas de las observaciones dadas por la Oficina de Control Interno en seguimientos anteriores fueron tenidas en cuenta y reportadas a la OCI, mediante correo de fecha 30 de agosto de 2018.
- El indicador no guarda relación con la acción.
- El indicador no es consecuente con la acción y el control.
- En la matriz la descripción del control se encuentra vacía
- El indicador no guarda relación con la acción, control y riesgo.
- Evaluar la posibilidad de reformular el indicador
- El control no se está ejecutando y se reportó desde el seguimiento pasado, esta información corresponde a otro indicador, entre otros.
- Verificar la calidad de la información reportada a la Oficina de Control Interno y a la Oficina Asesora de Planeación, sobre los indicadores, ya que, al revisar contra los soportes, algunos no corresponden

3. Rendición de Cuentas

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2018	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1). Información de calidad y en el lenguaje comprensible	139	119	85%	ZONA ALTA
2). Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.837	3632	94%	ZONA ALTA
3). Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	18	15	83%	ZONA ALTA
4). Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	5	4	80%	ZONA MEDIA
TOTAL, ACTIVIDADES	3.999	3770	94%	ZONA ALTA

Fuente: Matriz estrategias PAAC, seguimiento a 31082018

El componente de rendición de cuentas se encuentra en zona alta, con un subcomponente en zona media.

4. Racionalización de Trámites

Nombre del Trámite	N° Actividades Programadas Vigencia 2018	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Personalización de tarjetas Tullave	1	0.20	20%	ZONA BAJA
TOTAL, ACTIVIDADES	1	0.20	20%	ZONA BAJA

Fuente: Matriz estrategias PAAC, seguimiento a 31082018

La Oficina de Control Interno el 13 de septiembre de 2018 realizó el respectivo seguimiento a la actividad que se encuentra registrada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT denominada Personalización de la “*Tarjeta Tullave Básica*”, la cual tiene como propósito disminuir los pasos administrativos en la obtención de la tarjeta por parte del ciudadano.

Allí se observa un cronograma, donde refleja que la acción se encuentra en la etapa 3 "Elaboración de los estudios técnicos para realizar la modificación y posterior firma del Otro si No. 14". La dependencia reportó que está trabajando conjuntamente con Recaudo Bogotá SAS y que el Otrosí por parte de Transmilenio ya se encuentra en la Subgerencia Económica para lo correspondiente a dicha dependencia.

Recomendación:

La Oficina de Control Interno recomienda evaluar si es necesario emprender las acciones de mejoramiento para el logro de disminuir los pasos administrativos en la obtención de la tarjeta por parte del ciudadano.

Cabe aclarar que esta actividad tiene fecha final el 31 de octubre de 2018, es decir se encuentra a menos de 45 días para su ejecución total.

5. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2018	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	2	2	100%	ZONA ALTA
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2	0	0%	ZONA BAJA
3. Talento Humano	2	1	50%	ZONA BAJA
4. Normativo y procedimental	15	9	60%	ZONA MEDIA
5. Relacionamiento con el ciudadano	2	2	100%	ZONA ALTA
TOTAL, ACTIVIDADES	23	14	60.8%	ZONA MEDIA

Fuente: Matriz estrategias PAAC, seguimiento a 31082018

Para este componente se adelantó la actividad relacionada con la “*Actualización del Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias*”. El cual ya fue socializado por la Intranet de la Entidad, de la misma forma se adelantó la segunda encuesta de satisfacción al usuario para el componente Troncal, la cual fue remitida a través de correo electrónico a las áreas técnicas de la Entidad.

Cabe aclarar que este componente tiene actividades que se encuentran con un porcentaje de cumplimiento bajo, tal como se detalla a continuación:

Subcomponente	Actividad	Actividades pendientes	% de avance	Fecha final
2	Implementar protocolos de servicio al ciudadano para las líneas de atención establecidas por TRANSMILENIO S.A.	1.7	30%	31/10/2018
3	Cualificar al personal encargado de dar respuesta a las peticiones ciudadanas en las diferentes dependencias de TRANSMILENIO S.A.	1	50%	30/11/2018

4	Realizar informes mensuales sobre el balance de PQRS	5	58%	31/12/2018
4	Gestionar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente al Servicio al Ciudadano	1	50%	30/11/2018

Recomendación:

Agilizar los trámites para lograr el cumplimiento de las metas propuestas para los componentes Fortalecimiento de los canales de atención cuya fecha de vencimiento es el 31 de octubre de 2018 y al componente Talento humano que vence el 30 de noviembre de 2018.

6. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2018	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Transparencia Activa	3	2.8	94.65%	ZONA ALTA
2. Transparencia Pasiva	12	7	58%	ZONA BAJA
3. Instrumentos de Gestión de la información	2	1.8	90%	ZONA ALTA
4. Criterio diferencial de Accesibilidad	203	203	100%	ZONA ALTA
5. Monitoreo	13	7.8	60.5%	ZONA MEDIA
TOTAL, ACTIVIDADES	233	222	95%	ZONA ALTA

Fuente: Matriz estrategias PAAC, seguimiento a 31082018

El subcomponente 2 Transparencia Pasiva se refleja en zona baja, no obstante, su fecha de vencimiento es 31 de diciembre de 2018 y se encuentra dentro de los plazos de ejecución. A la fecha de realización de este informe aún no se habían publicado el correspondiente al mes de agosto de 2018, por eso se presenta en zona baja.

7. Iniciativas Adicionales:

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2018	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Otras Iniciativas de Lucha Contra la Corrupción	6	4	66.66%	ZONA MEDIA
TOTAL, ACTIVIDADES	6	4	66.66%	ZONA MEDIA

Fuente: Matriz estrategias PAAC, seguimiento a 31082018

Para la vigencia 2018 se programaron 6 actividades para este componente, cuatro de ellas ya fueron cumplidas y dos se encuentran en 50% cada una, pero se encuentra dentro del tiempo de ejecución (31 de octubre y 30 de noviembre de 2018)

Recomendación:

Tener presente las fechas de cumplimiento de las metas propuestas en las actividades: Realización de dos (2) entrenamientos de sensibilización para los gestores de integridad (Gestores de Marca TRANSMILENIO S.A) y Adaptación, adopción y divulgación del Código de Integridad, acorde con los actuales lineamientos (2018) de la Función Pública, ya que las fechas de vencimiento son 31 de octubre y 30 de noviembre de 2018.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES GENERALES

Analizar las observaciones contenidas en el presente informe por parte de los responsables de los procesos y gestionar de forma oportuna las mejoras y/o actualizaciones que se requieran, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación

- a) Agilizar los trámites para lograr el cumplimiento de las metas de los componentes que se encontraron en zona BAJA, estos son:
- Política de Administración de Riesgos
 - Personalización de tarjetas Tullave



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Fortalecimiento de los canales de atención
- Talento Humano
- Transparencia Pasiva

b) Implementar un plan de capacitación sobre la nueva “Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas”, publicada en agosto de 2018, con el fin de que sea tenida en cuenta en la construcción del PAAC- para la vigencia 2019. Recomendamos que en la capacitación se resalten aspectos tales como:

- Tener plenamente identificados los objetivos de los procesos toda vez que de esto depende una buena identificación de los riesgos, que nos pueden afectar el cumplimiento de los objetivos.
- Tener presente el numeral 3.2.2 de la. Sobre variables a tener en cuenta en la formulación de controles tales como: responsable, periodicidad, propósito, el cómo se realiza el control, qué pasa con las desviaciones en la ejecución del control y dejar la evidencia de la ejecución del control.

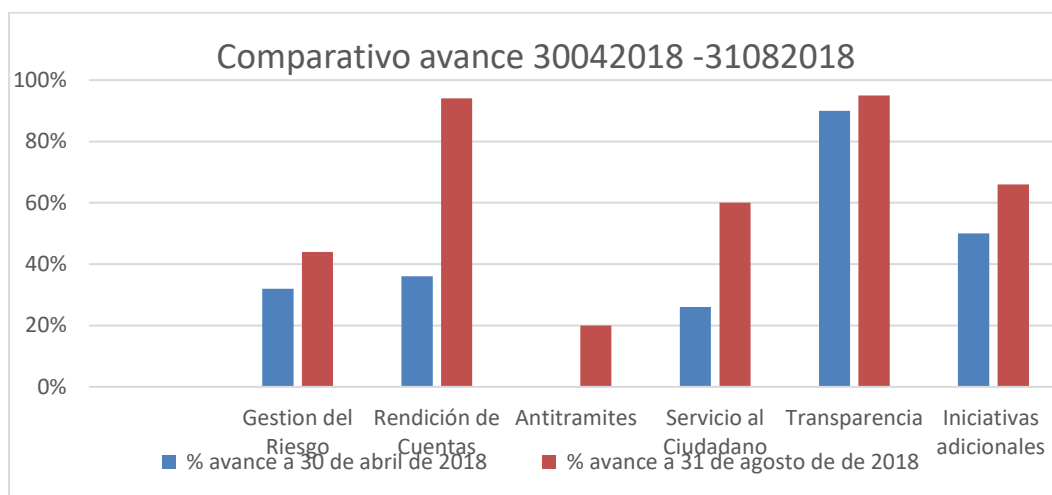
Conclusión:

Del análisis realizado se puede evidenciar que la Entidad viene realizando las actividades programadas en los tiempos establecidos.

A continuación, se presenta el comparativo de avance por estrategia, con corte a 30 de abril y a 31 de agosto de 2018, en el que se evidencia el incremento en los porcentajes de avance.

Estrategias	% avance 30/04/2018	Nivel de Cumpli miento	% avance 31/08/2018	Nivel de Cumpli miento
Gestión del Riesgo	32%	Baja	44%	Baja
Rendición de Cuentas	36%	Baja	94%	Alta
Antitramites	0%	Baja	20%	Baja
Servicio al Ciudadano	26%	Baja	60%	Media
Transparencia	90%	Alta	95%	Alta
Iniciativas adicionales	50%	Baja	66%	Alta

Fuente Informe 30042018 vs. Informe actual



Fuente Informe 30042018 vs. Informe actual

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 28 de septiembre de 2018

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario

Anexos: Un (1) CD que contiene: Anexo N° 1 Matriz de Seguimiento a las Estrategias PAA 3108018.