



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



**N° INFORME: OCI-2018-078**

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Informe de Seguimiento y Recomendaciones Orientadas al Cumplimiento de las Metas del Plan de Desarrollo a cargo de TRANSMILENIO S. A.

**EQUIPO AUDITOR:** Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario.  
Santiago Santos Sánchez, Contratista de Apoyo.

### OBJETIVOS

- Realizar el seguimiento al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.
- Identificar los avances y retrasos en la gestión contractual, presupuestal y física de las metas de inversión asociadas al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.
- Identificar posibles desviaciones.
- Identificar aspectos a mejorar.
- Verificar si las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno en informes anteriores fueron adoptadas.

### ALCANCE

El alcance previsto para este trabajo de cumplimiento normativo contempló el seguimiento en la gestión contractual, presupuestal y física de las metas del Plan de Desarrollo, con corte a 30 de septiembre de 2018.

### CRITERIOS:

- Decreto Distrital 215 de 2017 *“Por el cual se definen criterios para la generación, presentación y seguimiento del reporte del plan Anual de Auditoria, y se dictan otras disposiciones.”*, y que derogó el Decreto Distrital 370 de 2014, dispone en su artículo



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



3° la presentación del Informe de seguimiento y recomendaciones orientadas al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo a cargo de la entidad.

- Metodología con los parámetros para la presentación del informe de seguimiento y recomendaciones orientadas al cumplimiento de las Metas Plan de Desarrollo

### DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto mencionado, la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S. A., solicitó a las dependencias responsables de cada una de las Metas de Inversión, la información referente a los avances, retrasos y justificación de las ejecuciones presentadas en la gestión contractual, presupuestal y física de la Entidad, con relación al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos”.

Para el desarrollo del trabajo, se analizó la siguiente información:

1. Reporte realizado en el Sistema de Información de Seguimiento al Plan de Desarrollo – SEGPLAN.
2. Ejecución Presupuestal con corte a 30 de septiembre de 2018.
3. Información recibida por los responsables de las metas de los proyectos de inversión con corte a 30 de septiembre de 2018.
4. Reporte realizado en el Sistema de Presupuesto Distrital - PREDIS con corte a 30 de septiembre de 2018.
5. Plan Anual de Adquisiciones de TRANSMILENIO S. A. Versión 29.
6. Plan de Acción Institucional Versión 3.

### OBSERVACIONES GENERALES

En el desarrollo del presente trabajo y una vez efectuada la revisión asociada a la actividad, a continuación, se presenta el resumen de ejecución de las metas del Plan de

Desarrollo en lo que tiene que ver con la gestión contractual, presupuestal y física: tal como se observa:

ESTADO	Gestión Contractual		Gestión Presupuestal		Gestión Física	
<b>ALERTA</b> 0% - 64%	8	27%	16	53%	7	23%
<b>ACEPTABLE</b> 65% - 90%	8	27%	3	10%	9	30%
<b>SATISFACTORIO</b> 91% - 100%	14	47%	11	37%	14	47%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

No se incluyeron las metas "Ejecutar 100 Porcentaje De Los Recursos Destinados Anualmente A Las Actividades De Gestión Y Desarrollo De La Primera Línea Del Metro" debido a que ya se encuentra a cargo de la empresa METRO y "Disminuir 15 Por Ciento El Número De Víctimas Fatales En El Sistema De Transporte Público Gestionado Por Transmilenio S.A." porque su ejecución estaba programada hasta la vigencia 2017.

El siguiente es el detalle para cada una de las metas.

## Democracia Urbana

Meta del Proyecto de Inversión	Gestión Contractual			Gestión Presupuestal (Cifras en millones de pesos)			Gestión Física		
	AVANCE		%	AVANCE		%	AVANCE		%
Meta N° 2: Implementar 1 Plan De Seguridad Que Permita Gestionar Y Realizar Iniciativas Para Reducir Los Eventos De Afectación A La Seguridad En El Sistema	P	45	100.0%	P	\$ 19,725	89.4%	P	0.20%	75.0%
	E	45		E	\$ 17,638		E	0.15%	
Meta N° 4: Diseñar E Implementar 1 Plan Para Reducir La Problemática De La Evasión En El Sistema, Incluyendo Medidas De Corto, Mediano Y Largo Plazo.	P	26	30.8%	P	\$ 10,386	26.0%	P	0.40%	65.0%
	E	8		E	\$ 2,705		E	0.26%	
Meta N° 5: Realizar 1 Estudio Anual Que Permita Identificar Grupos Poblacionales Que Impactan La Percepción De La Cultura Ciudadana, Normas Sociales, Actitudes Y Comportamientos De Los Usuarios Del Sistema	P	0	N/A	P	\$ 0	N/A	P	1.00	100.0%
	E	0		E	\$ 0		E	1.00	



# OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Meta del Proyecto de Inversión	Gestión Contractual				Gestión Presupuestal (Cifras en millones de pesos)		Gestión Física					
	AVANCE		%		AVANCE		%		AVANCE		%	
Meta N° 6: Diseñar E Implementar 1 Estrategia De Comunicación Enfocada Al Proyecto Cultura Ciudadana En Transmilenio, Que Incluya Control Y Evaluación A La Estrategia Del Proyecto Cultura Ciudadana En Transmilenio	P	11	72.7%	ACEPTABLE	P	\$ 2,010	64.7%	ALERTA	P	25%	72.0%	ACEPTABLE
	E	8			E	\$ 1,301			E	18%		
Meta N° 7: Alcanzar El 60 Por Ciento En El Atributo -Cuidado Del Sistema- De La Encuesta De Satisfacción Al Usuario	P	11	100.0%	SATISFACTORIO	P	\$ 1,903	73.0%	ACEPTABLE	P	26%	100.0%	SATISFACTORIO
	E	11			E	\$ 1,390			E	26%		
Meta N° 8: Remunerar El 100 Por Ciento De La Prestación Del Servicio De Transporte Y Recaudo Del SITP, Durante Las 52 Semanas Del Año	P	0	N/A	SATISFACTORIO	P	\$ 758,317	41.3%	ALERTA	P	73%	100.0%	SATISFACTORIO
	E	0			E	\$ 313,559			E	73%		
Meta N° 9: Aumentar 5 Por Ciento Los Viajes En El Sistema De Transporte Público Gestionado Por Transmilenio S.A.	P	205	94.1%	SATISFACTORIO	P	\$ 19,804	22.0%	ALERTA	P	4.0%	92.5%	SATISFACTORIO
	E	193			E	\$ 4,349			E	3.7%		
Meta N° 10: Revisar E Implementar El 100 Por Ciento De Las Rutas Del Sistema	P	1	200.0%	SATISFACTORIO	P	\$ 9,046	99.9%	SATISFACTORIO	P	73%	100.0%	SATISFACTORIO
	E	2			E	\$ 9,035			E	73%		
Meta N° 11: Implementar 9 Soluciones De Software En Una Plataforma Computacional Eficiente Que Automaticen Los Procesos De Recaudo Y Remuneración, El Modelo De Programación Y Regulación De Flota, Y El Subsistema De Inteligencia De Negocios	P	24	83.3%	ACEPTABLE	P	\$ 18,760	34.4%	ALERTA	P	7	64.3%	ALERTA
	E	20			E	\$ 6,458			E	5		
Meta N° 12: Reducir 400.000 Toneladas De Gases De Efecto Invernadero (Co2eq) Por La Operación Del Sistema De Transporte Masivo	P	2	100.0%	SATISFACTORIO	P	\$ 96	100.0 %	SATISFACTORIO	P	88112	0.0%	ALERTA
	E	2			E	\$ 96			E	0		
Meta N° 13: Garantizar El 99 Por Ciento La Operación De La Línea De Cable En Relación A Las Horas De Operación Programadas	P	9	100.0%	SATISFACTORIO	P	\$ 374	100.0 %	SATISFACTORIO	P	90%	6.7%	ALERTA
	E	9			E	\$ 374			E	6%		
Meta N° 14: Gestionar 100 Por Ciento De Los Servicios Del Componente Brt En Operación, Incluyendo Troncales, Duales Y Alimentadores	P	29	82.8%	ACEPTABLE	P	\$ 30,176	99.7%	SATISFACTORIO	P	100%	75.0%	ACEPTABLE
	E	24			E	\$ 30,092			E	75%		

Informe N° OCI-2018- 078 Seguimiento y Recomendaciones Metas PDD - Decreto Distrital 215 de 2017



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Meta del Proyecto de Inversión	Gestión Contractual				Gestión Presupuestal (Cifras en millones de pesos)			Gestión Física				
	AVANCE		%		AVANCE		%	AVANCE		%		
Meta N° 15: Supervisar 100 Por Ciento De La Operación De Las Rutas Zonales En Servicio	P	166	95.2%	SATISFACTORIO	P	\$ 29,005	99.6%	SATISFACTORIO	P	100%	82.0%	ACEPTABLE
	E	158			E	\$ 28,888			E	82%		
Meta N° 16: Garantizar El 100 Por Ciento De Las Estaciones En Condiciones Óptimas Para El Servicio Incluyendo Aseo, Servicios Públicos Y Equipamiento Adicional	P	41	87.8%	ACEPTABLE	P	\$ 28,793	66.0%	ACEPTABLE	P	100%	100.0%	SATISFACTORIO
	E	36			E	\$ 18,993			E	100%		
Meta N° 17: Planificar Y Gestionar Los Recursos Para 73 Estaciones Para Adelantar Acciones De Intervención Física En Mejoramiento Y Reconfiguración De Infraestructura Troncal En Operación	P	3	0.0%	ALERTA	P	\$ 231,683	12.9%	ALERTA	P	73	98.6%	SATISFACTORIO
	E	0			E	\$ 29,925			E	72		
Meta N° 18: Planificar Y Gestionar Los Recursos Para 57 Kilómetros Nuevos De Troncal Con Actividades Que Incluyen Expansión Y Mejoramiento De La Infraestructura Troncal Necesaria Para La Operación Del Sistema Transmilenio	P	13	0.0%	ALERTA	P	\$ 877,843	4.6%	ALERTA	P	10	63.8%	ALERTA
	E	0			E	\$ 40,415			E	6.38		
Meta N° 19: Planificar Y Gestionar Los Recursos Para 9 Patios Zonales Para La Expansión Y Mejoramiento De La Infraestructura Zonal, Con Inversión Pública O Privada	P	5	0.0%	ALERTA	P	\$ 15,545	3.8%	ALERTA	P	5	100.0%	SATISFACTORIO
	E	0			E	\$ 595			E	5		
Meta N° 20: Aumentar 1500 Cupos De Parqueo Para Bicicletas	P	0	N/A	SATISFACTO	P	\$ 1,003	0.0%	ALERTA	P	887	100.0%	SATISFACTO
	E	0			E	\$ 0			E	887		
Meta N° 21: Mejorar Y/O Mantener 147 Estaciones Del Sistema Transmilenio Con Acciones De Mantenimiento Preventivo, Correctivo Y De Mejoramiento De Las Condiciones Físicas	P	5	0.0%	ALERTA	P	\$ 44,000	20.8%	ALERTA	P	147	100.0%	SATISFACTORIO
	E	0			E	\$ 9,170			E	147		
Meta N° 22: Mejorar Y/O Mantener 7500 Paraderos Del Componente Zonal Con Acciones De Mantenimiento Preventivo, Correctivo Y De Mejoramiento De Las Condiciones Físicas	P	2	0.0%	ALERTA	P	\$ 2,710	1.4%	ALERTA	P	1800	80.7%	ACEPTABLE
	E	0			E	\$ 37			E	1452		

## Gobierno Legítimo Fortalecimiento Local y Eficiencia

Informe N° OCI-2018- 078 Seguimiento y Recomendaciones Metas PDD - Decreto Distrital 215 de 2017

Meta del Proyecto de Inversión	Gestión Contractual				Gestión Presupuestal				Gestión Física			
	AVANCE		%		AVANCE		%		AVANCE		%	
Meta N° 1: Diseñar E Implementar El 100 Por Ciento De Un Esquema Operativo De Atención Al Usuario En El Sistema Zonal Y Troncal Que Informe Y Oriente Al Usuario En El Sistema, Haciendo Énfasis En Las Franjas Horarias De Mayor Afluencia	P	30	90.0%	ACEPTABLE	P	\$ 8,585	55.6%	ALERTA	P	24	75.0%	ACEPTABLE
	E	27			E	\$ 4,771			E	18		
Meta N° 2: Diseñar E Implementar El 100 Por Ciento De Un Esquema Operativo De Atención A Las Comunidades Y Grupos De Interés En Los Componentes Zonal Y Troncal, Que Permita Atender Las Necesidades De Información, Capacitación U Orientación Que Cubra El 100% De Los Espacios Del Servicio Y Zonas De Impacto Operativo	P	8	87.5%	ACEPTABLE	P	\$ 320	93.4%	SATISFACTORIO	P	45	100.0%	SATISFACTORIO
	E	7			E	\$ 299			E	45		
Meta N° 3: Aumentar Al 80 Por Ciento El Nivel De Satisfacción Del Usuario, Respecto De La Encuesta De Satisfacción Usuarios Transmilenio - Troncal Y Zonal En Lo Correspondiente A La Medición De Comunicaciones	P	46	84.8%	ACEPTABLE	P	\$ 3,133	94.8%	SATISFACTORIO	P	71	100.0%	SATISFACTORIO
	E	39			E	\$ 2,969			E	71		
Meta N° 4: Reducir 4 Días El Tiempo De Respuesta Promedio A Las PQRS Presentadas Por Los Usuarios	P	17	94.1%	SATISFACTORIO	P	\$ 672	49.4%	ALERTA	P	2	50.0%	ALERTA
	E	16			E	\$ 332			E	1		
Meta N° 5: Adecuar Y Mantener 1 Sede Administrativa En Condiciones Apropriadadas De Uso	P	1	0.0%	ALERTA	P	\$ 50	0.0%	ALERTA	P	1	100.0%	SATISFACTORIO
	E	0			E	\$ -			E	1		
Meta N° 6: Capacitar Y Fortalecer Al 100 Por Ciento De Funcionarios En Temáticas Requeridas Para El Desarrollo De Sus Competencias	P	2	0.0%	ALERTA	P	\$ 205	0.0%	ALERTA	P	60	65.0%	ALERTA
	E	0			E	\$ -			E	39		
Meta N° 7: Implementar 1 Modelo De Desarrollo Organizacional Basado En Estudios Técnicos Tendiente Al Cumplimiento De Los Objetivos De La Entidad	P	2	100.0%	SATISFACTORIO	P	\$ 73	93.4%	SATISFACTORIO	P	0.55%	90.9%	SATISFACTORIO
	E	2			E	\$ 68			E	0.50%		
Meta N° 8: Implantar 6 Soluciones De Software Que Automaticen Los Procesos Administrativos De La Institución Y Migren La Información Existente	P	1	100.0%	SATISFACTORIO	P	\$ 3,662	97.9%	SATISFACTORIO	P	3	66.7%	ACEPTABLE
	E	1			E	\$ 3,585			E	2		

Meta del Proyecto de Inversión	Gestión Contractual				Gestión Presupuestal				Gestión Física			
	AVANCE		%		AVANCE		%		AVANCE		%	
Meta N° 9: Obtener 3 Certificaciones En Estándares Iso, Para Tres Subsistemas Del Sistema Integrado De Gestión	P	6	66.7%	ACEPTABLE	P	\$ 591	22.7%	ALERTA	P	0.7	90.0%	ACEPTABLE
	E	4			E	\$ 134			E	0.63		
Meta N° 10: Diseñar E Implementar El 100 Por Ciento De Los 4 Componentes De La Gestión De La Información Pública Reglamentada Por La Ley 1712 De 2014 (Manual De Gestión Documental, Programa De Gestión Documental, Sistema Integrado De Conservación Y Plan Institucional De Archivo	P	6	100.0%	SATISFACTORIO	P	\$ 980	95.5%	SATISFACTORIO	P	75	86.7%	ACEPTABLE
	E	6			E	\$ 936			E	65		

Fuente: Datos reportados en el SEGPLAN y Plan Anual de Adquisiciones Versión .29

\*No fue posible verificar los contratos suscritos en el proyecto 7251 – Gestión de Infraestructura

El detalle con el seguimiento, así como las observaciones y recomendaciones para cada una de las Metas del Plan de Desarrollo se detallan a continuación:

### **1. Meta 239: Implementar 1500 ciclo parqueaderos en la ciudad asociados al TRANSMILENIO.**

Con la entrada en operación de la estación intermedia “Avenida Primera de Mayo”, se implementaron 228 nuevos ciclo parqueaderos, alcanzando un total de 887 en la presente vigencia, cumpliendo con lo programado en el Plan de Desarrollo.

Por otro lado, si bien se reporta un avance físico del 100%, es importante mencionar que para la ejecución de esta meta no se han apropiado los recursos programados para la vigencia y se ha soportado con el contrato 604-17, el cual aún se encuentra en ejecución y se ha girado el 97% de los recursos apropiados.

Por otra parte, siguen presentándose incongruencias con respecto al Plan de Acción Institucional para la vigencia 2018, toda vez que la meta programada en esta herramienta es de 1.000 ciclo parqueaderos implementados en 2018, contra 887 que se presentan en el SEGPLAN.

Informe N° OCI-2018- 078 Seguimiento y Recomendaciones Metas PDD - Decreto Distrital 215 de 2017



### Recomendaciones:

- Revisar la información registrada en las diferentes herramientas de seguimiento con las que cuenta la Entidad con el fin de garantizar la congruencia de la información.
- Mantener un monitoreo permanente a la ejecución presupuestal de la meta de inversión.

### 2. Meta 243: Diseño e implementación de una (1) estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá.

Las metas de inversión que componen esta meta producto presentan una ejecución física aceptable y coherente con el tiempo transcurrido de la vigencia, verificada a través de las diferentes campañas, mediciones de satisfacción y diagnósticos realizados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones. No obstante, para la meta *“Alcanzar el 60 por ciento en el atributo -Cuidado del Sistema- de la encuesta de satisfacción al usuario”*, una vez revisada las evidencias, el avance físico reportado se justifica en la respuesta dada a la pregunta *¿Usted siente que ha mejorado la Cultura Ciudadana en el Sistema Transmilenio? (buses rojos, verdes y duales.)*, es importante mencionar que, para la encuesta realizada, no se evidenció explícitamente el atributo cuidado del sistema que se menciona en la meta de inversión, adicionalmente, la encuesta de satisfacción está enfocada solamente al componente troncal y de alimentación.

Por otro lado, su ejecución presupuestal y contractual, va acorde a lo establecido en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad.





## Recomendaciones

- Mantener un monitoreo permanente a la ejecución contractual de las metas de inversión, con el fin de cumplir con lo programado en el Plan Anual de Adquisiciones.
- Generar mecanismos que faciliten la medición al cumplimiento de las diferentes metas de inversión.

### **3. Meta 344: Revisión e implementación del 100% de los servicios troncales y rutas zonales.**

La meta de inversión presenta un cumplimiento físico coherente con el tiempo transcurrido de la vigencia, donde se implementaron 714 soluciones operativas en 375 rutas, las cuales corresponden al 73% del total de rutas en operación.

Por otro lado, revisado el Plan Anual de Adquisiciones, solamente se tenía contemplada una adición al contrato 290-17, contrastando con la información reportada por la Dirección Corporativa, donde se evidencian dos adiciones, por el total de lo planeado.

## Recomendación:

- Teniendo presente que para el trimestre reportado se ejecutaron los contratos programados, se recomienda continuar con el monitoreo y seguimiento a la meta de inversión para garantizar su cumplimiento al final de la vigencia.
- Generar mecanismos que permitan realizar seguimiento a la ejecución contractual, con el fin de garantizar que los contratos suscritos sean acordes con lo propuesto en el Plan Anual de Adquisiciones.

### **4. Meta 245: Diseño y puesta en marcha del 100% del plan anti-evasión en el Sistema de Transporte Público.**

La ejecución contractual de esta meta no va acorde con lo establecido en el Plan Anual de Adquisiciones, puesto que solo 8 de los 26 requerimientos de contratación programados a 30 de septiembre de 2018 fueron ejecutados, lo que afecta directamente



su ejecución presupuestal y compromete el cumplimiento de la meta física al final de la vigencia.

**Recomendación:**

- Implementar mecanismos para mejorar la realización de los compromisos contractuales establecidos en el plan anual de adquisiciones.

**5. Meta 246: Disminuir a 80% la percepción de inseguridad en el Sistema de Transporte Masivo.**

Su ejecución contractual se encuentra acorde con el Plan Anual de Adquisiciones, toda vez que se han suscrito los 45 contratos que se tenían programados a 30 de septiembre de 2018, adicionalmente, su ejecución presupuestal se encuentra en un 89.4%.

El avance físico registrado se soporta a través de acciones como la identificación de puntos críticos de seguridad y convivencia por localidad, identificación de problemáticas, la articulación con Secretaría Distrital de Seguridad y Alcaldías Locales, entre otras.

**Recomendación:**

- Teniendo presente que para el trimestre reportado se ejecutaron los contratos programados, se recomienda continuar con el monitoreo y seguimiento a las metas de inversión para garantizar su cumplimiento al final de la vigencia.

**6. Meta Plan de Desarrollo: 247- Aumentar en 5% el número total de viajes en transporte público (LB= 43%).**

**- Proyecto 88 – Estabilización tarifaria del sistema de transporte público**

La meta de inversión presenta un avance físico y presupuestal consistente con la programación efectuada y el tiempo transcurrido de la vigencia, para el periodo evaluado se han utilizado recursos del FET.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la meta planteada, para su ejecución no se llevan a cabo procesos de contratación que sean cubiertos con los recursos destinados a la citada meta.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### - **Proyecto 7251 – Gestión de la infraestructura del Transporte Público:**

Se resalta que, para este proyecto de inversión, se encuentran recursos cuya ejecución no está en cabeza de la entidad ya que corresponden al convenio Nación-Distrito y dependen de la gestión del IDU. No obstante, se detallan las siguientes observaciones:

Para la meta *“Planificar y gestionar los recursos para 73 estaciones para adelantar acciones de intervención física en mejoramiento y reconfiguración de infraestructura troncal en operación”*, la Subgerencia Técnica y de Servicios, reportó un avance del 98.63%, no obstante, se menciona que, para el reporte del avance físico, se incluyen aquellas estaciones que se encuentran en etapa de estudios y diseños.

Para la meta *“Planificar y gestionar los recursos para 9 patios zonales para la expansión y mejoramiento de la infraestructura zonal, con inversión pública o privada”*, se evidencian los diseños para los predios de: Gaco (Engativá), San José (Bosa), Alo X CL 90 (Calle 80), Cerros de Oriente (Usme) y Alameda (Ciudad Bolívar), dando cumplimiento a lo programado, se precisa que el avance del cumplimiento se mide en términos de planeación y gestión de recursos, mas no, en la compra de los predios.

Adicionalmente, para todas las metas de inversión que componen esta meta del Plan de Desarrollo, se evidencia una baja ejecución presupuestal, toda vez que solo se ha ejecutado un 13,52% del total de recursos destinados para estas metas.

#### **Recomendación:**

- Mantener monitoreo constante y periódico del seguimiento del presupuesto, contratación y cumplimiento de las metas de los proyectos de inversión.

### - **Proyecto 7223 – Operación y control del sistema de transporte público gestionado por Transmilenio S.A.**



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Para la meta *“Aumentar 5 por ciento los viajes en el sistema de transporte público gestionado por Transmilenio S.A.”*, si bien se presenta una ejecución física aceptable, se evidencia que la demanda ha venido decreciendo en los últimos meses, por lo que se deben tomar acciones que garanticen su cumplimiento al final de la vigencia.

Para la meta *“Implementar 9 soluciones de software en una plataforma computacional eficiente que automaticen los procesos de recaudo y remuneración, el modelo de programación y regulación de flota, y el subsistema de inteligencia de negocios”*, presenta retrasos en su ejecución física, toda vez que no se han estructurado los contratos que se deben suscribir para el desarrollo de la misma, de acuerdo con la información suministrada por la Dirección de TIC, los procesos contractuales se iniciarán en el último trimestre del año, por lo que las 3 soluciones previstas se ejecutarán en el 2019.

Para la meta *“Reducir 400.000 toneladas de gases de efecto invernadero (Co2eq) por la operación del sistema de transporte masivo”*, se precisa que el reporte de esta meta se hace al finalizar la vigencia, no obstante, se debe tener presente que, en los años anteriores, no se logró una ejecución del 100% (43.11% para 2016 y 43.34 para 2017), incumpliendo con la magnitud física programada.

Para la meta *“Garantizar El 99 por ciento la operación de la línea de cable en relación con las horas de operación programadas”*. De la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno presentada en el informe OCI-2018-072 de fecha 12 de octubre de 2018, sobre el *“Estado del proyecto Transmicable”*, se evidenció que el cronograma de entrega y puesta en operación estaba previsto para el mes de octubre y el último cronograma suministrado a la Oficina de Control Interno, se estima que el inicio de la operación se dará en diciembre de 2018.

La meta *“Garantizar El 100 por ciento de las estaciones en condiciones óptimas para el servicio incluyendo aseo, servicios públicos y equipamiento adicional”*, presenta un avance físico y presupuestal consistente con la programación efectuada y el tiempo transcurrido de la vigencia, soportada en los informes diarios, las actividades realizadas para el

mantenimiento de las estaciones. Por otro lado, su ejecución presupuestal y contractual es aceptable, toda vez que existen compromisos de contratación que no se han ejecutado acorde con lo establecido en el Plan Anual de Adquisiciones.

### **Recomendaciones:**

- Implementar mecanismos para mejorar la realización de los compromisos contractuales establecidos en el plan anual de adquisiciones para la meta correspondiente a la implementación de las 9 soluciones de software.
- Realizar un análisis que permita identificar las causas que retrasan el desarrollo del proyecto de inversión, de forma que se tomen las medidas efectivas que garanticen el cumplimiento de la meta *Reducir 400.000 toneladas de gases de efecto invernadero (Co2eq) por la operación del sistema de transporte masivo*

### **7. Meta 248: Alcanzar 170 km de troncales (construir 57 km nuevos de troncal)**

Considerando que la ejecución de esta meta no está en cabeza de Transmilenio, se recomienda mantener un monitoreo permanente en la ejecución de la misma, toda vez que se presenta una ejecución presupuestal muy baja con relación al tiempo transcurrido en la vigencia y el avance físico demostrado.

Es importante mencionar que se debe garantizar la integridad de la información reportada, toda vez que la información presentada en el trimestre anterior registraba un avance físico del 106.7%, a diferencia de éste, en el cual se reportó un avance del 63.8%.

Nota: La subgerencia Técnica y de Servicios informó a la Oficina de Control Interno que el reporte del periodo anterior presenta un error de digitación.

### **Recomendación**

- Establecer instrumentos y criterios de medición que faciliten el seguimiento al cumplimiento de las metas del proyecto de inversión.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Mantener monitoreo constante y periódico del seguimiento del presupuesto, contratación y cumplimiento de las metas de los proyectos de inversión.

### **8. Meta 255: Mantener 80% de satisfacción en los servicios prestados por las entidades del sector movilidad.**

Para la meta *“Diseñar e implementar el 100 por ciento de un esquema operativo de atención al usuario en el sistema zonal y troncal que informe y oriente al usuario en el sistema, haciendo énfasis en las franjas horarias de mayor afluencia”*, se cumplió con el diseño del nuevo modelo de atención al usuario en vía para el componente troncal y zonal, actualmente se ha logrado el 75% de la implementación del modelo con corte a 30 de septiembre de 2018. Por otro lado, se encuentra un compromiso de contratación sin ejecutar, lo que podría afectar el cumplimiento físico al finalizar la vigencia.

Para la meta *“Aumentar al 80 por ciento el nivel de satisfacción del usuario, respecto de la encuesta de satisfacción usuarios Transmilenio - troncal y zonal en lo correspondiente a la medición de comunicaciones”*, se conocieron los resultados de la medición de satisfacción a través de la firma Centro Nacional de Consultoría, la cual registró un resultado del 71.5%. Teniendo en cuenta el tipo de reporte, se evidencia un avance aceptable en su ejecución, no obstante, la encuesta fue enfocada solamente al componente troncal. Por otro lado, su ejecución presupuestal y contractual, se encuentra acorde con el Plan Anual de Actividades.

Se precisa que para la meta *“Reducir 4 días el tiempo de respuesta promedio a las PQRS presentadas por los usuarios.”*, su reporte se realiza al finalizar la vigencia, no obstante, presenta una ejecución presupuestal del 49.37%.

### **Recomendaciones:**

- Revisar los procesos de contratación, toda vez que los compromisos contractuales establecidos no se han ejecutado en su totalidad.



## **9. Meta 256: Lograr un índice nivel medio de desarrollo institucional en el sector movilidad.**

La meta *“Adecuar y mantener 1 sede administrativa en condiciones apropiadas de uso”*, presenta una ejecución presupuestal en 0%, toda vez que el requerimiento de contratación que se tiene programado aún no se ha ejecutado, por otro lado, las necesidades de adecuación y mantenimiento se presentan por demanda en su gran mayoría, éstas fueron cubiertas a satisfacción.

La ejecución presupuestal y contractual para la meta *“Capacitar y fortalecer al 100 por ciento de funcionarios en temáticas requeridas para el desarrollo de sus competencias”*, se encuentra en 0%, ya que no se han ejecutado los requerimientos de contratación programados en el Plan Anual de Adquisiciones. El área aclaró que la demora se debe a retrasos en la contratación del curso virtual SAE por cambios en los procesos de revisión de los estudios técnicos, por tal motivo no hubo avance este trimestre. De otra parte, el Politécnico Grancolombiano no ha realizado el canje de espacios publicitarios correspondiente al primer semestre del año 2018.

Los tres componentes de la meta *“Implementar 1 Modelo de desarrollo organizacional basado en estudios técnicos tendiente al cumplimiento de los objetivos de la Entidad”*, se encuentran en nivel satisfactorio, para el periodo se determinó y analizó la funcionalidad de la Dirección de Modos Alternativos con miras al inicio de la operación de TransMiCable y se modificó el manual de funciones mediante resolución 613 de 2018.

El avance contractual de la meta *“Obtener 3 certificaciones en estándares ISO, para tres subsistemas del Sistema Integrado de Gestión”*, no va acorde a lo establecido en el Plan Anual de Adquisiciones, puesto que no se han ejecutado 2 compromisos de contratación presupuestados para la vigencia. Asimismo, se registra un avance menor al del trimestre anterior, toda vez que, a 30 de junio de 2018, se presentó un 0,81 de avance en su magnitud física, contra un 0,63 reportado en el presente periodo.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### Recomendaciones:

- Revisar los procesos de contratación, toda vez que los compromisos contractuales establecidos no se han ejecutado en su totalidad.
- Generar mecanismos que permitan facilitar la medición del cumplimiento físico de la acción, con el fin de garantizar la consistencia en el reporte de la información. (Meta “Obtener 3 certificaciones en estándares ISO, para tres subsistemas del Sistema Integrado de Gestión”).
- Teniendo presente que para el trimestre reportado se ejecutaron los contratos programados, se recomienda monitorear el cumplimiento a realizarse en el último trimestre del año.

### RECOMENDACIONES GENERALES

A partir del resultado del análisis efectuado por esta Oficina y con el objetivo de generar valor organizacional en la toma de decisiones mediante la evaluación de posibles alternativas de solución, nos permitimos realizar las siguientes recomendaciones:

- 1) Implementar mecanismos que permitan dar cumplimiento al plan anual de adquisiciones con el fin de realizar las contrataciones previstas para la vigencia 2018, aportando al logro de los objetivos del Plan de Desarrollo “BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS” 2016 - 2020.
- 2) Revisar la programación y ejecución de metas asociadas a los proyectos de inversión, en su parte contractual, presupuestal y física implementar las acciones correctivas a que haya lugar y así dar cumplimiento a lo planeado.
- 3) Generar mecanismos que garanticen la coherencia en la información reportada a través de las diferentes herramientas del SIG y el Reporte realizado en el Sistema de Información de Seguimiento al Plan de Desarrollo – SEGPLAN.





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- 4) Robustecer la planeación del Plan Anual de Adquisiciones, como base de la ejecución presupuestal y física de los planes, programas, proyectos y metas plan del plan de desarrollo.
- 5) Adelantar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la parte presupuestal, teniendo en cuenta que ésta se encuentra en estado de alerta en un 53% de las metas.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 23 noviembre de 2018

**LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**

**Jefe Oficina de Control Interno**

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Oficina de Control Interno

Santiago Santos Sánchez, Contratista Oficina de Control Interno

Código: 801.01-5-5.2