



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



**IN° INFORME:** OCI-2019-010

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de diciembre de 2018

**DEPENDENCIA:** Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

**EQUIPO AUDITOR:** Jorge Iván Flórez Franco - Contratista

**OBJETIVO:** Evaluar y analizar la gestión (cualitativa y cuantitativa), con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional, para la vigencia 2018 de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones.

**ALCANCE:** El alcance de la labor realizada por la Oficina de Control Interno se estableció de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Verificación de la formalización de los siguientes documentos:
  - Envío del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2018.
  - Seguimiento al Acuerdo de Gestión de la vigencia 2018.
  - Plan de Acción vigencia 2018.
  - Indicadores de Gestión vigencia 2018 relacionados en el cuadro de mando integral.
  - Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2018.
  
2. Verificación de la coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión de la dependencia frente al Plan de Acción suscrito por Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para la vigencia 2018 y frente a las funciones establecidas en el Acuerdo 007 de 2017 “Por el cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de unas dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A.” y la normatividad vigente relacionada.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



3. Revisión de la información, documentación y sistemas de información que soportan los resultados para cada indicador que ha reportado el área.
4. Evaluación de referencia del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia.
5. Formulación de recomendaciones a partir del análisis realizado y de los resultados obtenidos por la dependencia, con el objetivo de que se tomen las acciones correctivas y/o de mejora, en procura de la consecución de los objetivos de la dependencia y la consolidación de su contribución a los objetivos institucionales.

### **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:**

#### **1. Verificación de la Formalización de los Sigüientes Documentos.**

##### a) Formalización del Acuerdo de Gestión 2018

La Subgerente de Atención al Ciudadano y Comunicaciones suscribió el acuerdo de gestión con la gerente general el 31 de mayo de 2018.

##### b) Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2018.

No se evidenció el soporte del seguimiento semestral del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2018, no obstante se encuentra dentro de los términos para su realización.

##### c) Plan de Acción vigencia 2018

En la verificación realizada, la Oficina Asesora de Planeación suministró una versión preliminar correspondiente al Plan de Acción de la vigencia 2018 en archivo de Excel, el cual fue remitido por medio de correo electrónico el 25 de enero de 2018.

Es importante indicar que el Plan de Acción de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y comunicaciones fue modificado en conjunto con la OAP, evidencia de ello se cuenta con correo electrónico del 14 de junio mediante el cual se confirma por parte de la OAP dicha



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



modificación. De acuerdo con lo registrado en el Informe OCI-2018-043 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de marzo de 2018, la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones tenía planteado en el plan de acción 2018 veinticuatro (24) productos y/o metas de los cuales tenían asociados seis (6) indicadores. Al corte de la presente evaluación, El plan de acción reportado por la OAP en enero 25 de 2019 cuenta con nueve (9) productos y/o metas de las cuales tiene tres (3) indicadores asociados.

d) Ficha Técnica de los Indicadores de Gestión vigencia 2018 y Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2018.

En la verificación realizada con corte a enero, no fue posible descargar el cuadro de mando integral ya que no fue encontrado en la intranet, sin embargo, la Oficina Asesora de Planeación, mediante correo con fecha del 25 de enero de 2019 envió una versión preliminar del documento Cuadro de Mando Integral en formato Excel, documento contentivo de las fichas técnicas de los indicadores de la dependencia para la vigencia 2018.

De acuerdo con las evidencias aportadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico del 30 de enero de 2019, el reporte de los indicadores fue enviado en primera instancia a través de correo electrónico, los días que se relacionan a continuación:

- 3 de mayo de 2018.
- 5 de junio de 2018
- 24 de julio de 2018 (extemporáneo)
- 22 de agosto de 2018 (extemporáneo).
- 11 de septiembre de 2018.
- 11 de noviembre de 2018.
- 18 de octubre de 2018.
- 6 de diciembre de 2018.
- 9 de enero de 2019.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Con lo anterior, y debido a que en los meses de julio y agosto se presentaron de forma extemporánea, se evidencia incumplimiento al procedimiento “Indicadores de Gestión” con código P-OP-023-0 en el numeral 12 reporte de indicadores el cual especifica que El reporte deberá ser realizado los primeros diez días hábiles del mes siguiente al período que se reporta.

### **2. Revisión Pertinencia y Suficiencia Indicadores de Gestión Frente al Plan de Acción 2018 y a las Funciones de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.**

Como parte del contexto de las actividades de planeación estratégica se cotejaron los indicadores de gestión de la dependencia registrados en la versión preliminar enviada por la OAP en el cuadro de mando integral formato de la vigencia 2018, mediante correo electrónico del 25 de enero de 2019, frente a las actividades, productos y metas del Plan de Acción 2018 suscrito por el Jefe de la Dependencia, observándose que el Plan de Acción tiene formuladas metas para las vigencias 2018, para las cuales se caracterizaron siete (7) indicadores que se desagregan en el siguiente cuadro:



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



<b>Proyecto Inversión Plan De Desarrollo</b>	<b>Objetivo Corporativo</b>	<b>Objetivo Específico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Indicador</b>
7225 - Fortalecimiento Institucional Institucional	3. Desarrollar una cultura integral de servicio al usuario	3.3 Capacitar e informar al usuario en el uso y servicio	3.3.1 Garantizar canales de comunicación que permitan al usuario manifestar sus sugerencias e inquietudes.	GGI1 Masajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa.
7225 - Fortalecimiento Institucional Institucional	5. Optimizar la Gestión Empresarial de TRANSMILENIO	5.2 Implementar mecanismos para lograr la adecuada gestión de la información de la Entidad.	5.2.1 Implementar un esquema de información y divulgación interna oportuno y efectivo.	GGI2. Masajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Organizacional.
7225 - Fortalecimiento Institucional Institucional	5. Optimizar la Gestión Empresarial de TRANSMILENIO	5.2 Implementar mecanismos para lograr la adecuada gestión de la información de la Entidad.	5.2.1 Implementar un esquema de información y divulgación interna oportuno y efectivo.	GGI3. Personas satisfechas con la comunicación organizacional.
7225 - Fortalecimiento Institucional Institucional	3. Desarrollar una cultura integral de servicio al usuario	3.3 Capacitar e informar al usuario en el uso y servicio	3.3.1 Garantizar canales de comunicación que permitan al usuario manifestar sus sugerencias e inquietudes.	GGI4 Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interlocución.
7225 - Fortalecimiento Institucional Institucional	3. Desarrollar una cultura integral de servicio al usuario	3.2 diseñar e implementar una cultura de uso del sistema Integrado de Transporte Publico	3.2.4 Gestionar las acciones necesarias para implementar mecanismos de atención personalizada en la vía	GGI5 Usuarios atendidos en vía.
7225 - Fortalecimiento Institucional Institucional	3. Desarrollar una cultura integral de servicio al usuario	3.2 diseñar e implementar una cultura de uso del sistema Integrado de Transporte Publico	3.2.1 Formular e implementar una Política Integral de Servicios al Usuario	GGI16 Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía.
7225 - Fortalecimiento Institucional Institucional	3. Desarrollar una cultura integral de servicio al usuario	3.1 Desarrollar y fortalecer los canales de comunicación con los usuarios.	3.1.2 Garantizar los mecanismos adecuados para la atención personalizada en la vía.	GGI7 Oportunidad de las respuestas de PQR de los ciudadanos.

Fuente: Versión preliminar del Plan de acción enviado por la Oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico del 25 de enero de 2019 a la Oficina de Control Interno.

a. En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores de la Oficina de Control Interno se identifica:

- Para la vigencia 2018 se formularon siete (7) indicadores específicos relacionados con las funciones del área y alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad.
- El conjunto de indicadores de la Subgerencia de Atención al Usuario y



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Comunicaciones, así como su Plan de Acción incluyó productos e indicadores asociados con las funciones definidas en el Acuerdo 007 de 2017, en dicho Plan de Acción se encuentran relacionados nueve (9) metas y/o productos con tres (3) indicadores asociados.

- El análisis específico de pertinencia se registra en el numeral 4 para cada indicador formulado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para la vigencia 2018.

### 3. Revisión de la Información

- En la verificación con corte al 31 de diciembre de 2018 realizada por la Oficina de Control Interno para el reporte correspondiente al sexto trimestre 2018, se observó que para la mayor parte de indicadores de la Dependencia evaluada, se ha diligenciado la información correspondiente, con análisis descriptivos, sin embargo la Oficina de Control Interno realiza algunas observaciones al respecto que serán detalladas en el numeral 4 de este informe.
- Trazabilidad de la información:

Se ha hecho a partir de una muestra, una revisión de las fuentes, registros, documentación y sistemas de información que soportan la planeación para los diferentes indicadores formulados, observándose que para la mayor parte de éstos, la información reportada a través del documento en Excel, se soporta y es posible obtener la historia de la información de la planeación de cada indicador por cada funcionario a cargo de la ejecución de los diferentes indicadores del área.



#### 4. Análisis de Indicadores y Evaluación de Cumplimiento

Para la ejecución, medición y seguimiento de la gestión de la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones, para la vigencia 2018 se formularon siete (7) indicadores de gestión, de acuerdo con la siguiente tipología:

INDICADOR	TIPO
Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Organizacional.	Eficacia
Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Organizacional.	Eficacia
Personas satisfechas con la comunicación organizacional	Eficiencia
Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interlocución.	Eficacia
Usuarios atendidos en vía.	Eficacia
Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía.	Eficiencia
Oportunidad en la respuesta de PQR.	Eficacia

Fuente: Versión preliminar del Cuadro de mando integral enviado mediante correo electrónico por parte de la OAP el 25 de enero de 2019 a la Oficina de Control Interno

El análisis específico de cada uno de los indicadores se encuentra en la matriz adjunta denominada “Matriz de Evaluación Indicadores Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones”.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



De los siete indicadores que están descritos en el Cuadro de mando Integral, tres (3) de ellos presentan información de medición en el periodo (Mensual), uno (1) presenta medición bimestral dos (2) semestral y uno (1) anual se detallan a continuación:

1. **Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa**, El indicador es de tipo Eficacia, su formulación permite evaluar los resultados esperados y su medición es semestral. Según los datos suministrados por el área, se pudo constatar que a Diciembre 31 de 2018, el dato de seguidores era de 86.185, que corresponden al 90% de la meta, ya que se pretendía lograr un total de seguidores de 95.371. La Subgerencia de Atención al Usuario y las Comunicaciones, aduce que en Internet cambiaron el algoritmo, que facilitaba el ingreso de nuevos seguidores, para lo cual, dicho algoritmo, le daba prioridad a las empresas que pagaban por este servicio. Con esto se realizó un Plan de Mejoramiento, para lograr las metas en este nuevo año.
2. **Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Organizacional**, El cumplimiento del presente indicador, fue reportado al 100% durante los meses de enero a diciembre de 2018 y su medición es mensual. Se constató que en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre, se recibieron 87, 63 y 60 solicitudes respectivamente, las cuales fueron publicadas el 100%.
3. **Personas satisfechas con la comunicación organizacional**, La periodicidad de medición para este indicador es semestral, por lo tanto, se tiene resultados del mes de junio con cumplimiento del 89% , en razón a que no se cuenta con resultados del mes de diciembre de 2018 ya que en este momento está publicada en la Intranet, la encuesta, la cual estará hasta Enero 31 del año 2019 y se está haciendo la debida publicidad para que los funcionarios la contestemos, este indicador no se califica.
4. **Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interlocución**, el



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



indicador es de tipo Eficacia, los registros corresponden a lo reportado y a diciembre 31 se reportaron 5.453 de 3.800 actividades programadas. Es decir se cumplió al 143%.

Teniendo en cuenta que la Dependencia alcanzó más del 100% de lo programado, y que la Oficina de Control Interno se había pronunciado frente a lo evidenciado en el informe OCI-2018-043, se evidencia debilidad en la formulación de la meta.

5. **Usuarios atendidos en vía**, El indicador presenta medición mensual, según lo reportado por la Dependencia, fueron atendidos 1.295.072 usuarios en vía. De los datos verificados por la Oficina de Control Interno, se evidenció que la meta era atender como mínimo 900.000 y máximo 1.500.000 usuarios durante la vigencia 2018. Con lo anterior, la dependencia alcanzó cumplimiento de 100%.
6. **Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía**. El indicador presenta reporte Bimestral. Una vez constatados los datos con los cuales se reporta el indicador, se evidenció que éstos son extraídos del sistema de información IVR (Sistema de atención a la ciudadanía vía telefónica de Recaudos Bogotá) para la línea 4823304, mediante la cual se realizan encuestas de satisfacción al usuario. Con lo anterior se tiene que el 90% de los usuarios están satisfechos con la atención prestada y teniendo en cuenta que la meta era valor mínimo aceptado del 70% y máximo del 100%, la dependencia alcanzó cumplimiento del 100%.
7. **Oportunidad en la respuesta de PQR**. Para este indicador la periodicidad en medición es anual, lo cual no se ajusta a lo definido en el procedimiento P-PO-23 Indicadores de Gestión, numeral 8. formulación de los indicadores en el literal (c).

De acuerdo con la información reportada por la dependencia evaluada, se constató cumplimiento del 100%, teniendo en cuenta los datos aportados por la Dependencia evaluada en archivo de Excel enviado por correo electrónico del 29 de enero de 2019.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



A partir de los resultados obtenidos para los siete (7) indicadores, teniendo en cuenta para la calificación y considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno, la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones alcanza un porcentaje de cumplimiento del **98%**. Sin embargo, es importante aclarar que de los siete (7) indicadores se calificaron seis (6).

Sobre la evaluación del plan de acción se verificó:

- a) De la Meta: “Implementar un sistema radial de comunicación externa, dirigida a la comunidad usuaria del Sistema TransMilenio”, se logró evidenciar que se pudo realizar esta actividad, por lo tanto el cumplimiento fue del 100%.
- b) De la Meta: “Implementar un canal innovador de comunicación interna, que informe sobre las novedades de la entidad a sus colaboradores (as), a través de una lista de difusión WhatsApp”, se obtuvieron las evidencias correspondientes a la encuesta realizada, donde participaron 86 funcionarios públicos, por lo que esta tarea obtuvo un cumplimiento del 100%.
- c) De la Meta: “Fortalecer los canales de comunicación con la comunidad usuaria, que garanticen la atención de PQRS, en un menor tiempo al indicado por ley”, se pudo evidenciar (Tabla dinámica en Microsoft Excel), que se disminuyó en un día en lo que tiene que ver con las PQR's, por lo tanto el cumplimiento fue del 100%.
- d) De la Meta: “Un (1) Modelo de atención diseñado e implementado”, se pudo constatar, con la Bitácora, las 8 intervenciones, de las actividades de información y formación a usuarios actuales y potenciales del sistema, por lo tanto el cumplimiento fue del 100%.
- e) De la Meta: “Adelantar cuatro (4) estudios de satisfacción a través de encuestas personalizadas en campo”, se pudo verificar la realización de los estudios de satisfacción a través de encuestas personalizadas en campo, las cuales fueron contratadas con una entidad externa: Centro Nacional de Consultoría, por lo tanto el cumplimiento fue del 100%.
- f) De la Meta: “Una (1) alianza interinstitucional”, se pudo evidenciar la alianza institucional con el SENA, denominado; Guías didácticas para formación profesional,



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



para operadores e instructores de biarticulados, por lo tanto el cumplimiento fue del 100%.

- g) De la Meta: “Abrir (2) Líneas de Convocatoria pública de Cultura Ciudadana para Transmilenio, en el portafolio de estímulos Distritales para la Cultura”, se evidenció que se llevaron a cabo las convocatorias de Cultura Ciudadana en el Sistema Transmilenio, por lo tanto el cumplimiento fue del 100%.
- h) De la Meta: “Una (1) política de mujer y equidad de género en TRANSMILENIO S.A. y en el Sistema TransMilenio, en sus componentes troncal y zonal”, se pudo evidenciar la realización de esta actividad: “Política de Mujer y Equidad de Género en TMSA”, por lo tanto el cumplimiento fue del 100%.
- i) De la Meta: “3800 encuentros con las comunidades realizados”, se pudo evidenciar el logro de 5209 actividades de Gestión Social, en Visitas Técnicas, recorridos, audiencias, cabildos, mesas de trabajo, etc., por lo tanto el cumplimiento fue del 100%.

### 5. Evaluación de los Compromisos de la Dependencia:

- j) Para el Plan de acción, y considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada producto y/o meta que se encuentran reportados al sexto bimestre de 2018, , la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, alcanza un porcentaje de **cumplimiento** respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2018 del **100% distribuido como se muestra a continuación:**

k)

Productos y/o meta Plan de Desarrollo	Numero de Trabajos <b>corte</b> <b>31/12/18</b>	Ejecución Porcentual Esperado con <b>corte</b> <b>31/12/18</b>	Avance Porcentual Obtenido
Un (1) Sistema radial implementado	1/1	100%	100%
Un (1) canal de comunicación interna implementado	1/1	100%	100%
Disminuir en un (1) día al año, el tiempo promedio de respuesta de PQRS con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia inmediatamente anterior	1/1	100%	100%
Un (1) Modelo de atención diseñado e implementado	1/1	100%	100%



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Adelantar cuatro(4) estudios de satisfacción a través de encuestas personalizadas en campo	4/4	100%	100%
Una (1) alianza interinstitucional	1/1	100%	100%
Abrir (2) Líneas de Convocatoria pública de Cultura Ciudadana para Transmilenio, en el portafolio de estímulos Distritales para la Cultura	1/1	100%	100%
Una (1) política de mujer y equidad de género en TRANSMILENIO S.A. y en el Sistema TransMilenio, en sus componentes troncal y zonal	1/1	100%	100%
3800 encuentros con las comunidades realizados	3800/3800	100%	100%

Fuente: Reporte OCI Indicadores y Matriz de seguimientos plan de acción corte 25/01/2019 remitido por la OAP mediante correo electrónico

## 6. Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con los análisis y calificaciones anteriormente descritos, a continuación se presentan las recomendaciones y principales observaciones para que la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones implemente las acciones correctivas para la vigencia 2018.

### 6.1 De los indicadores de Gestión

Realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el plan de acción que como medida de autocontrol elaboró la Subgerencia, para el indicador: **“Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa”**.

La subgerencia implementó un plan de mejoramiento en razón a la ejecución del 90% de la meta.

- Revisar la planeación del indicador: **“Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interlocución”**: toda vez que la meta presentó un porcentaje de ejecución del 143,5%, lo que podría indicar que estuvo subestimada; al igual que



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



con el Indicador: **“Usuarios atendidos en vía”**: Reevaluar los valores: Mínimo Aceptado y Meta a Lograr, toda vez que se superó en un 144%, el valor mínimo aceptado.

### 1.1 Del Plan de Acción Institucional

Evaluar, teniendo en cuenta el procedimiento “P-OP-023 Indicadores de Gestión”, en su numeral 6.1. Objetivo de los Indicadores, subíndice 2 “Evaluar y monitorear el cumplimiento de metas, objetivos, acuerdos y compromisos”, que los compromisos, metas y productos del plan de acción cuenten con indicadores operativos, que a su vez sirvan de insumo para los indicadores de gestión registrados en el cuadro de mando integral.

- El Plan de Acción de la subgerencia solo tres (3) de las nueve (9) Metas establecidas tienen un Indicador Institucional asociado.

Los resultados del presente informe, fueron socializados con los colaboradores responsables de la Dependencia evaluada en enero 30 y 31 de 2019.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para el desarrollo de la presente evaluación y reitera su disponibilidad para prestar la asistencia y acompañamiento requeridos, conforme a sus roles y funciones, para adoptar los correctivos y acciones de mejoramiento recomendados, dentro del propósito de cumplir con los objetivos institucionales y la evaluación por dependencias que se efectuará al final de la vigencia.

Finalmente y con el objetivo de dar cumplimiento de la Circular 04 de 2005 Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la Oficina de Control Interno recomienda que el presente informe sea tenido en cuenta como referente en la evaluación de los servidores de la Dependencia.



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



Para lo anterior se solicita emitir respuesta dentro de los quince días calendario siguiente al recibo del presente informe.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,

**LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**

Jefe Oficina de Control Interno

OCI – 010 - 2019 / 31 de enero de 2019

Copia: Oficina Asesora de Planeación.

Elaboró: Jorge Iván Flórez Franco, Contratista Oficina de Control Interno.

Anexo: un (7) Folio.

Código 801.01-5-5.