



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



**N° INFORME:** OCI-2022-014

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Dirección de TIC al 31 de diciembre de 2021.

**EQUIPO AUDITOR:** Oscar Pulgarin Lara – Profesional Universitario Oficina de Control Interno

### **OBJETIVO:**

Realizar una evaluación a la gestión institucional por dependencia a la formulación, planificación, reporte, soportes y porcentaje de cumplimiento de los planes de acción e indicadores a cargo de la Dirección de TIC con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional para la vigencia.

**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 2021.
  - Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2020.
  - Envío del seguimiento y evaluación del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2021.
  - Plan de Acción vigencia 2021 con corte a 31 de diciembre de 2021.
  - Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2021.
2. Verificación de la coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión de la dependencia frente al Plan de Acción suscrito por la Dirección de TIC para la vigencia 2021 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 normativa vigente relacionada.
3. Revisión de la Información.
4. Evaluación del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia.
5. Conclusiones sobre la evaluación de los Compromisos de la Dependencia



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



6. Fortalezas

7. Recomendaciones

### CRITERIOS

- Circular 04 de 27 de septiembre de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno
- 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.”
- Acuerdo 007 de 2019 “Por medio del cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S. A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015”.
- Procedimiento “Concertación, Seguimiento y Evaluación de los Acuerdos de Gestión”, versión 4 de julio de 2021 con código P-DA-007.
- Procedimiento “Elaboración, modificación y seguimiento del plan de acción institucional”, versión 3 de septiembre de 2020 con código P-OP-018.
- Procedimiento “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora del Modelo de Gestión Institucional”, versión 3 de diciembre de 2021 con código P-OP-017.
- Procedimiento “Indicadores de Gestión”, versión 3 de diciembre de 2021 con código P-OP-023.

### DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

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

##### a) Formalización del Acuerdo de Gestión 2021

La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno por correo electrónico el 19 de enero de 2022, el acuerdo de gestión suscrito para la vigencia 2021 por la Dirección de TIC.

Conforme a lo anterior, se verificó que el acuerdo de gestión fue formalizado el 24 de febrero de 2021 entre el director de TIC's y el Subgerente General, el cual contempla todos los compromisos establecidos en el Plan de Acción de la dependencia, y que este se realizó de forma oportuna.

Informe N° OCI-2022-014 Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Dirección de TIC al 31 de diciembre de 2021.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### b) Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2020.

La Dirección Corporativa entregó a la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del 19 de enero de 2022, la evaluación del acuerdo de gestión del director de TIC's con fecha de finalización del 31 de diciembre 2021, la cual se encuentra firmada por las partes en la fecha mencionada anteriormente y obteniendo un resultado total del 105%.

### c) Seguimiento y evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2021

Mediante correo electrónico del 24 de enero de 2022, la Dirección Corporativa informó que “no fue remitido el documento formalmente”.

Al respecto, al ser consultada la Dirección de TIC's, reenviaron a la Oficina de Control Interno correo electrónico con fecha 30 de junio de 2021, en el cual se observa que el director el 30 de junio envió un correo dirigido al Subgerente General, con el asunto “Seguimiento semestral a Acuerdos de Gestión-Director de TIC”, correo este con copia a los funcionarios de la Dirección Corporativa que atienden el tema, pero este seguimiento no fue suscrito tal como lo establece el procedimiento Concertación, seguimiento y evaluación de los acuerdos de gestión P-DA-007.

A la fecha del presente informe no se ha llevado a cabo la evaluación final del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2021, no obstante, conforme a lo establecido en el procedimiento “Concertación, Seguimiento y Evaluación de los Acuerdos de Gestión, versión 3 de enero de 2019, en su numeral 7. Descripción de Actividades, “(...) Este archivo digital debe ser remitido al Profesional Universitario Grado 03 - Formación y Desarrollo, a través del sistema de gestión documental T-Doc y en archivo editable a través de correo electrónico, antes del 31 de enero de la siguiente vigencia, para consolidar los resultados de la gestión de todos los gerentes públicos.”, la evaluación final se encuentra dentro de los términos para realizarla.

### d) Plan de Acción vigencia 2021 con corte a 31 de diciembre de 2021

Se descargó de la intranet de la Entidad la versión 36 del Plan de Acción Institucional publicada el 10 de diciembre de 2021, actualizada por la Oficina Asesora de Planeación. De igual forma, se



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



verificó que el reporte de cumplimiento y los soportes de los compromisos del plan de acción Institucional fueron compartidos por la Dirección de TIC mediante correo electrónico el 5 de enero de 2022, estando dentro del término máximo establecido por la Oficina Asesora de Planeación.

e) Ficha técnica de los indicadores de gestión vigencia 2021 y reporte de indicadores de gestión periodo enero – diciembre de 2021.

En la verificación realizada, se observó en el aplicativo SIGEST, el 17 de enero de 2022, que la dependencia posee tres indicadores de gestión. Según lo establecido allí el reporte se ha realizado de la siguiente manera:

- GT1 Cumplimiento de la implementación de la Estrategia de Servicios ITS de la Entidad 2021 (trimestral)

Corte del reporte	Fecha del reporte	Oportunidad
31 de marzo 2021	20 de abril 2021	Extemporáneo
30 de junio 2021	15 de julio 2021	En tiempo
30 de septiembre 2021	8 de noviembre 2021	Extemporáneo

Fuente: Construido por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno, con la información obtenida de correo electrónico proporcionado por la dependencia e información del aplicativo SIGEST

Para el tercer periodo, se observa en el aplicativo SIGEST el reporte del resultado, pero no el análisis correspondiente. De igual forma, se puede observar el cumplimiento de la meta medida con este indicador.

- GT2 Disponibilidad de los servicios tecnológicos 2021 (mensual con reporte trimestral)

Corte del reporte	Fecha del reporte	Oportunidad
31 de marzo 2021	20 de abril de 2021	Extemporánea
30 de junio 2021	15 de julio de 2021	En tiempo
30 de septiembre 2021	8 de noviembre 2021	Extemporánea

Informe N° OCI-2022-014 Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Dirección de TIC al 31 de diciembre de 2021.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Construido por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno, con la información obtenida de correo electrónico proporcionado por la dependencia e información del aplicativo SIGEST

Al momento del cierre de este informe no aparecen más reportes en la plataforma.

Con las evidencias entregadas tanto por la Dirección de TIC como por la Oficina Asesora de Planeación, se pudo establecer que el reporte de este indicador no se está realizando de forma mensual como lo indica la ficha, sino trimestral, contraviniendo lo establecido en el procedimiento Indicadores de gestión P-OP-023 V3, el cual indica: “El reporte deberá ser realizado los primeros diez días hábiles del mes siguiente al período que se reporta en la plataforma SIGEST”.

- GT3 Tiempo promedio de respuesta a requerimiento de usuario 2021

Corte del reporte	Fecha del reporte	Oportunidad
31 de marzo 2021	20 de abril 2021	Extemporáneo
30 de junio 2021	15 de julio 2021	En tiempo
30 de septiembre 2021	8 de noviembre 2021	Extemporáneo

Fuente: Construido por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno, con la información obtenida de correo electrónico proporcionado por la dependencia e información del aplicativo SIGEST

No aparecen más reportes en la plataforma, a la fecha del cierre del informe.

Igual que los anteriores indicadores, éste no se está reportando a tiempo. Según la ficha, es un indicador de periodicidad mensual y su reporte lo están presentando trimestral. El último periodo de la vigencia 2021, octubre, noviembre y diciembre, a la fecha no se encuentra reportado en el aplicativo. Según los datos aportados, se logra evidenciar que se ha cumplido con la meta establecida del indicador que corresponde a Tiempo promedio de respuesta a requerimiento de usuario por debajo de 15 minutos.

## 2. Verificación de la coherencia, pertinencia y suficiencia de los Indicadores de Gestión frente al Plan de Acción 2021 y a las Funciones de la Dirección de TIC.

El conjunto de indicadores de la Dirección de TIC, así como su plan de acción incluyó productos e indicadores asociados, con las funciones definidas en el Acuerdo 007 de 2017, en dicho plan se encuentran relacionados cinco productos o metas que cuentan con Informe N° OCI-2022-014 Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Dirección de TIC al 31 de diciembre de 2021.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



sus propios indicadores operativos. El análisis específico de pertinencia del Plan de Acción e Indicadores se registra en el numeral 4.

### 3. Revisión de la Información.

- En la verificación con corte al 31 de diciembre de 2021 realizada por la Oficina de Control Interno, se observó que, para los tres indicadores de la dependencia evaluada, se ha diligenciado la información correspondiente, con análisis descriptivo, de manera coherente y razonable, lo que permite identificar su gestión en cada periodo. No obstante, el reporte de estos se ha presentado en algunos periodos de forma extemporánea, tal como se indicó anteriormente y para el último trimestre de la vigencia, no se evidencia información en el aplicativo, esto debido a que se presentaron inconvenientes en la plataforma y la persona encargada en la Oficina Asesora de Planeación se encontraba en vacaciones.

Para ver la información detallada remitirse a la “Matriz de Análisis de Indicadores de Gestión” (Anexo1).

- Trazabilidad de la información:

Se ha hecho una revisión de las fuentes, registros, documentación y sistemas de información que soportan la planeación para los diferentes indicadores formulados, así como los productos o metas del plan de acción, observándose, con las evidencias aportadas y los análisis realizados, la dependencia logró la meta o producto planeado.

### 4. Evaluación del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia para los Indicadores y el Plan de Acción

#### a) Sobre el cuadro de mando integral se verificó lo siguiente:

Como parte del contexto de las actividades de planeación estratégica se cotejaron los indicadores de gestión de la dependencia, registrados en el aplicativo SIGEST de la vigencia 2021, y frente a las actividades, productos y/o metas del plan de acción 2021 suscrito por la Dirección de TIC, se observó que el plan tiene formuladas cinco metas para la vigencia 2021, para las cuales se establecieron tres indicadores. A continuación, se desagregan en el siguiente cuadro:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Proyecto de Inversión Plan Desarrollo	Lineamiento Corporativo	Objetivos Específicos	Estrategias	Indicador
Procesos	5. Nuestro Sistema Integrado de Transporte Público contará con soluciones integrales de TIC que permitan eficiencias operacionales, ambientales y de seguridad vial.	5.1. Desarrollar e implementar una plataforma tecnológica soportada en soluciones tipo ITS (Intelligent Transport Systems) que permitan gestionar la información resultante de la cadena de valor de la entidad bajo estándares de disponibilidad, confiabilidad y seguridad.	5.1.1. Consolidar una plataforma tecnológica que permita la captura estratégica del Big Data producido por el Sistema Integrado de Transporte Público y asegure su transformación a Smart Data, de manera alineada con los sistemas de movilidad y gobernanza de la ciudad.	Cumplimiento de la implementación de la Estrategia de Servicios ITS de la Entidad
Procesos	5. Nuestro Sistema Integrado de Transporte Público contará con soluciones integrales de TIC que permitan eficiencias operacionales, ambientales y de seguridad vial.	5.1. Desarrollar e implementar una plataforma tecnológica soportada en soluciones tipo ITS (Intelligent Transport Systems) que permitan gestionar la información resultante de la cadena de valor de la entidad bajo estándares de disponibilidad, confiabilidad y seguridad.	5.1.3 Implementar una plataforma de almacenamiento en la nube con estándares de seguridad, que esté disponible para utilización de los usuarios.	Disponibilidad de los servicios tecnológicos



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Procesos	5. Nuestro Sistema Integrado de Transporte Público contará con soluciones integrales de TIC que permitan eficiencias operacionales, ambientales y de seguridad vial.	5.1. Desarrollar e implementar una plataforma tecnológica soportada en soluciones tipo ITS (Intelligent Transport Systems) que permitan gestionar la información resultante de la cadena de valor de la entidad bajo estándares de disponibilidad, confiabilidad y seguridad.	5.1.3 Implementar una plataforma de almacenamiento en la nube con estándares de seguridad, que esté disponible para utilización de los usuarios.	Tiempo promedio de respuesta a requerimiento de usuario
----------	--	---	--	---

Fuente: Construido por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno, con la información obtenida de correo electrónico proporcionado por la dependencia e información del aplicativo SIGEST

En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores de la Dirección de TIC se identificó lo siguiente:

- Los tres indicadores descritos en el Cuadro de Mando Integral y el aplicativo SIGEST se encuentran relacionados con las funciones del área y alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad del Acuerdo 7 del 3 de septiembre de 2019, de los cuales uno es de eficiencia y dos de eficacia.
- La dependencia tiene formulados 3 indicadores específicos relacionados con las funciones del área, los cuales se encuentran alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad.
- Los indicadores de gestión, de acuerdo con la información recibida y la información contenida en el aplicativo SIGEST, no están siendo reportados a tiempo.

**b) Sobre la evaluación del plan de acción se verificó:**

Del análisis realizado al Plan de Acción se encuentra que existen cinco compromisos para la vigencia 2021, distribuidos tal como se detalla en el siguiente cuadro:





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Código	Compromisos	Cantidad de productos y o metas	Cantidad de actividades necesarias para el logro del producto	Cantidad de indicadores
DTP1	Apoyo a la supervisión del componente tecnológico (ITS) en las interventorías del SITP que sean asignadas a la Dirección de TIC, para la gestión correspondiente.	1	2	1
DTP2	Atender y soportar las necesidades de infraestructura y servicios de sistemas de información que soportan actividades de operación (estadístico, espacial, de apoyo a interventoría y de gestión documental), en una disponibilidad mínima del 90% siguiendo los lineamientos y políticas de seguridad informática definidos por la Entidad.	1	2	1
DTP3	Definir y evaluar alternativas de Interoperabilidad en el Sistema Integrado de transporte público, a partir de los lineamientos del orden Distrital y/o Nacional.	1	2	1
DTP4	Articular con el Centro de Gestión, la integralidad de la información del componente de ITS generada en la nueva flota del SITP y basada en tecnologías limpias (eléctrica y euro VI), para la totalidad de la flota vinculada en las unidades funcionales adjudicadas en 2019	1	1	1
DTP5	Alcanzar 79,30 en la Confiabilidad del servicio del SITP en el componente troncal y zonal	1	3	1

Fuente: Elaboración equipo auditor con información del Plan de Acción V36 de 2021

Conforme se indicó en el alcance, la Oficina de Control Interno realizó la evaluación de los productos o metas, que se debían ejecutar en la vigencia 2021, de allí se observó, que fueron ejecutados en su totalidad, por lo anterior, la Dirección de TIC alcanzó el avance programado con un porcentaje de cumplimiento del 100% y de manera individual se presenta el análisis correspondiente acumulado al 31 de diciembre de 2021, en la “Matriz Seguimiento al Plan de Acción” (Anexo 1).



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### 5. Conclusiones sobre la evaluación de los Compromisos de la Dependencia.

Con relación a los resultados obtenidos para los cinco compromisos establecidos en el Plan de Acción, considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno de estos, la Dirección de TIC alcanza un porcentaje de cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2021 del 100% tal y como se presenta a continuación:

No.	Compromiso	Ponderación del Producto	% De Cumplimiento reportado	Total Compromiso según la OCI
DTP1	Apoyo a la supervisión del componente tecnológico (ITS) en las interventorías del SITP que sean asignadas a la Dirección de TIC, para la gestión correspondiente.	100%	100%	100%
DTP2	Atender y soportar las necesidades de infraestructura y servicios de sistemas de información que soportan actividades de operación (estadístico, espacial, de apoyo a interventoría y de gestión documental), en una disponibilidad mínima del 90% siguiendo los lineamientos y políticas de seguridad informática definidos por la Entidad.	100%	100%	100%
DTP3	Definir y evaluar alternativas de Interoperabilidad en el Sistema Integrado de transporte público, a partir de los lineamientos del orden Distrital y/o Nacional.	100%	100%	100%
DTP4	Articular con el Centro de Gestión, la integralidad de la información del componente de ITS generada en la nueva flota del SITP y basada en tecnologías limpias (eléctrica y euro VI), para la totalidad de la flota vinculada en las unidades funcionales adjudicadas en 2019	100%	100%	100%
DTP5	Representar a Transmilenio en el Comité de Integración del Regiotram de Occidente	100%	100%	100%
	Total Dependencia		100%	100%



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Elaboración equipo auditor con información reportada por la dependencia y análisis de la misma

### 6. Fortalezas.

Las diferentes evidencias entregadas a la Oficina de Control Interno para lograr los productos planeados para la vigencia 2021, son una muestra del compromiso y dedicación de los funcionarios de la dependencia, y que las dificultades que se presentaron con las restricciones por la pandemia del Covid-19 no fueron excusa para no lograrlo.

### 7. Recomendaciones

De acuerdo con los análisis y el seguimiento realizado, a continuación, se presentan las recomendaciones y principales observaciones para que la Dirección de TIC implemente las acciones correctivas para la vigencia 2022.

- a) Cumplir lo establecido en la normativa correspondiente a los acuerdos de gestión en especial el procedimiento P-DA-007 Concertación, seguimiento y evaluación de los acuerdos de gestión, en lo que hace referencia a:
  - Cada gerente público o su delegado debe remitir al Profesional Universitario Grado 03 - Formación y Desarrollo, antes del día 15 de julio de cada vigencia, el documento Acuerdo de Gestión debidamente diligenciado y firmado tanto a través del sistema de gestión documental T-Doc y en archivo editable a través de correo electrónico, para ser archivado en la historia laboral.
- b) Dar cumplimiento al Procedimiento código: P-OP-023 Indicadores de Gestión, versión 3, referente al plazo para realizar el reporte de los indicadores de Gestión.
  - Se evidenció que la dependencia ha realizado el reporte de los indicadores de forma extemporánea. De igual forma, viene presentando el reporte sin tener en cuenta la periodicidad y el correspondiente análisis del resultado. Cuando se presenten inconvenientes con el aplicativo se deben enviar por correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación la correspondiente información.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Dirección de TIC 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 lo anterior se solicita emitir respuesta dentro de los cinco días hábiles siguientes al recibo del presente informe en caso de tener alguna objeción al presente.

Informe N° OCI-2022-014 Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Dirección de TIC al 31 de diciembre de 2021.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 27 de enero de 2022.

**Sandra Jeannette Camargo Acosta**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Oscar Pulgarin Lara, -Profesional Universitario.

Anexo 1: "Matriz de Evaluación Indicadores y Plan de Acción"

Código: 801.01.5. 5.2