



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



**N° INFORME:** OCI-2021-003.

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

**EQUIPO AUDITOR:** Germán Ortíz Martín, Contratista Oficina de Control Interno

### **OBJETIVOS:**

Realizar, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2020, el seguimiento al avance de las actividades y controles consignados en el mapa de riesgos de corrupción y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S. A. correspondiente a la vigencia.

### **ALCANCE:**

El alcance previsto para este trabajo contempló el seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas en los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC previstas para el periodo evaluado, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, correspondiente a la vigencia 2020 y la implementación de recomendaciones dadas en seguimientos anteriores.

### **CRITERIOS**

La Oficina de Control Interno en la evaluación realizada al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de diciembre de 2020 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.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Circular 002 del 17 de enero de 2018 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Artículo 61, 62 del Decreto 403 de 2020.
- 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. (Actualmente vigente)

### DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Para realizar el presente informe, se analizó la información y documentación existente y la entregada a la Oficina de Control Interno por parte de la primera y segunda líneas de defensa.

Adicionalmente, se realizó un análisis individual de las actividades programadas, con el fin de verificar su avance y cumplimiento bajo la revisión de evidencias. El detalle se puede verificar en la “*Matriz Seguimiento PAAC.2020*” con actualización a noviembre de 2020 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 para las actividades previstas para el periodo del 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2020, verificando lo siguiente:

1. **Solicitud de Información:** Se solicitó a la Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina Asesora Planeación y Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, información sobre las denuncias o posibles hechos de corrupción que se hubiesen presentado durante el periodo evaluado de 1° septiembre al 31 de diciembre de 2020, estableciendo que, desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



informó de un (1) requerimiento interpuesto mediante la plataforma Bogotá Te Escucha por posible acto de corrupción, a continuación se relacionan las acciones realizadas por la Subgerencia:

- Fue radicada la queja anónima con código # 3255832020 en el aplicativo SDQS de Bogotá el día 18 de nov de 2020 y asignada al profesional del proceso de asuntos disciplinarios, el mismo día.
- La Oficina de Control Disciplinario Interno, indicó que la información que el ciudadano aportó, *“no hace una descripción concreta de las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos eventualmente reprochables y no indica con suficiencia los medios probatorios para que el Estado investigue, Por tanto, se suscribe el auto de No. 481 del 26 de noviembre de 2020 “Por el cual se inhibe de iniciar una actuación disciplinaria Expediente No. 0550-2020”.*

Por otra parte, la Oficina Asesora de Planeación indicó que durante este periodo no han tenido conocimiento y no han recibido denuncias sobre posibles hechos de corrupción.

2. **Análisis de los Componentes:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contempló las actividades programadas, distribuidas en los diferentes componentes, los cuales fueron calificados en su cumplimiento, según lo estipulado en la cartilla *“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”*, según se detalla:

- 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**).

Es importante precisar que la metodología contempla el porcentaje de avance para toda la vigencia, por lo que las actividades programadas para el tercer periodo (septiembre-diciembre) inciden en el nivel de cumplimiento.



Conforme a lo anterior, los resultados del avance en los diferentes componentes se presentan a continuación, el detalle de la evaluación realizada se encuentra en los papeles de trabajo respectivos:

### 5.1 Componente Gestión del Riesgo de Corrupción

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2020	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento	(Productos)
1. Política de Administración de Riesgos	1	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	1/1
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	1/1
3. Consulta y divulgación	1	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	1/1
4. Monitoreo o revisión	1	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	3/3
5. Seguimiento a Riesgos Corrupción (Tres Actividades)	3	3.00	100%	Zona Alta Color Verde	5/5
<b>TOTAL, ACTIVIDADES</b>	<b>7</b>	<b>7.00</b>	<b>100%</b>	Zona Alta Color Verde	11/11

Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 2020 Publicada en página web de TRANSMILENIO S.A con corte al 31 de diciembre de 2020.

De los cinco (5) subcomponentes registrados en la tabla anterior, se plantearon siete (7) actividades, las cuales presentaron avance del 100%, lo que significó que el acumulado del componente de “Gestión de los riesgos de corrupción” se situara en el 100%, para el cierre de la vigencia 2020.

### 5.2 Matriz Riesgos de Corrupción

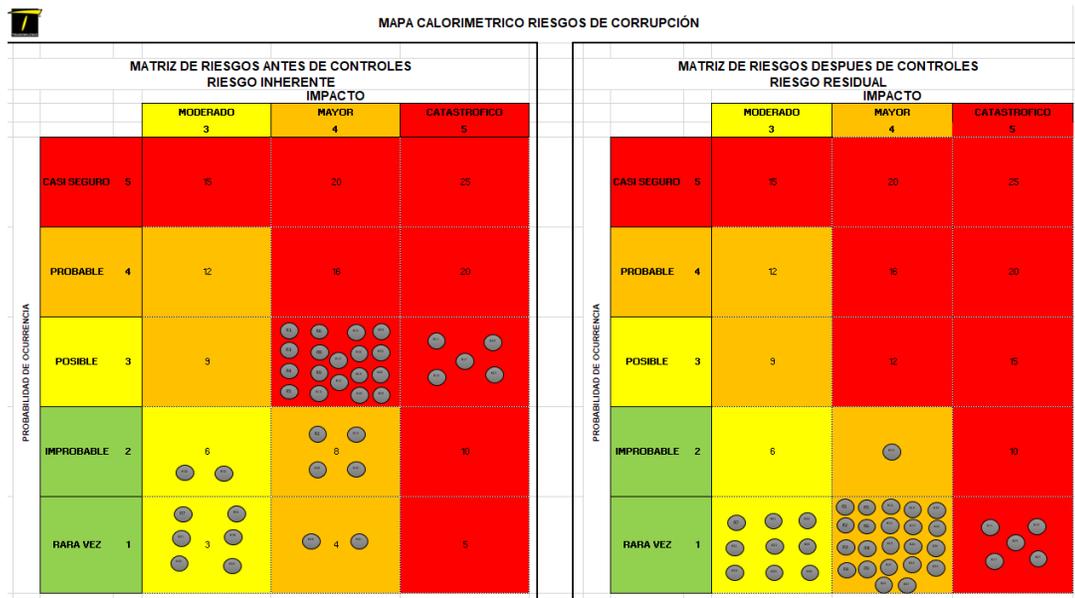
La matriz de los Riesgos de Corrupción de 2020 se encuentra publicada en la página <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151601/plan-anticorruptcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2020/>, en sus versiones actualizadas a noviembre de 2020 y conserva el histórico de los años 2016, 2017, 2018 y 2019.

- **Monitoreo y Revisión de los riesgos de Corrupción:**

Los líderes de los procesos en coordinación con la Segunda línea de defensa, actualizaron y monitorearon la gestión de riesgos, en cumplimiento del Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A, Código M-OP-002 versión 2 de fecha noviembre de 2020, en su numeral 7.7 párrafo 5 establece que: *“Los líderes de los procesos, en conjunto con sus equipos, deben monitorear y revisar periódicamente la gestión de riesgos de corrupción y si es el caso ajustarlo, (primera línea de defensa) Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es, por sus propias características, una actividad difícil de detectar”.*

- **Seguimiento de los riesgos de Corrupción:**

La matriz de riesgos de corrupción de la Entidad con fecha de actualización noviembre 31 de 2020, presenta treinta y siete (37) riesgos con cincuenta y tres (53) controles, los cuales se encuentran en una zona de riesgo residual así: a) Veintitrés (23) Extremo, b) Seis (6) en Alto y c) Ocho (8) en Moderado, tal como se observa en la siguiente imagen:



Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 2020 Publicada en página web de TRANSMILENIO S.A con corte al 31 de diciembre de 2020.

Informe N° OCI-2021-003 PAAC con corte a 31 diciembre de 2020

Página 5 de 13



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



La Oficina de Control Interno durante la vigencia 2020, realizó evaluación de los riesgos de corrupción a través de las matrices publicadas en abril de 2020 y a la actualización de agosto de 2020, mediante las auditorías de aseguramiento efectuadas a los procesos *“Monitoreo y Control de la Operación del SITP”*, *“Supervisión y Control de la Operación del SITP”*, *“Gestión de Servicios Logísticos”*, *“Gestión Económica de los Agentes del Sistema”*, *“Gestión del Talento Humano”*, *“Gestión Grupos de Interés”*, *“Planeación del SITP”*, *“Asuntos Disciplinarios”*, *“Gestión Jurídica”* y *“Adquisición de Bienes y Servicios”* este último evaluado mediante la auditoría de aseguramiento al proceso de Desarrollo Estratégico durante el segundo semestre de 2020, de acuerdo al plan de auditorías aprobado para la vigencia 2020.

Sobre el particular es importante destacar que, la actualización y ajustes de las matrices de riesgos de corrupción por parte de los procesos, incluyó las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno en seguimientos anteriores en cuanto evaluar debilidades frente al Diseño de Controles, periodicidad, efectividad de la evidencia objetiva, estos ajustes fueron asesorados por la Oficina Asesora de Planeación a la primera línea de defensa y generaron nuevas descripciones a los controles, entre otros.

En virtud de lo anterior constató que de los treinta y siete (37) riesgos de corrupción, treinta y seis (36) cuentan con plan de tratamiento totalmente diligenciado. El riesgo de corrupción asociado con el proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios, no tenía plan de tratamiento, tal como se documentó por la Oficina de Control Interno mediante el informe de auditoría de aseguramiento OCI-2020-058 del 18 de diciembre. Respecto al plan de mejoramiento está en proceso de revisión.

Para el presente seguimiento se, evaluó una muestra de diecisiete (17) controles para cinco (5) procesos no auditados realizando las siguientes pruebas, con los siguientes resultados:

- **Verificación de aplicación de Soportes durante el periodo:** De los diecisiete (17) controles objeto de la muestra, se validó la aplicación del control para quince (15), ya que no allegaron soportes para dos (2) controles (Proceso Gestión Financiera y Contable), por lo cual no se pudo evidenciar su respectiva ejecución.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- **Calificación del Control:** Se realizó para la muestra de controles, la verificación de la "Calificación del control" conforme a los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A, código M-OP-002 versión 4 de noviembre de 2020 y se evidenció cumplimiento en el 100% de los controles evaluados, para los seis (6) pasos que lo constituyen.
- **Ejecución de acciones plan de tratamiento:** Para dos (2) controles, no fueron allegados los soportes, por lo cual no se pudo evidenciar su respectiva ejecución, para los restantes quince (15) se evidenciaron las acciones realizadas; de los cuales, se informó a la Oficina Asesora de Planeación que para el periodo evaluado no se realizaron acciones para cuatro (4) controles del proceso "*Evaluación y Mejoramiento de la Gestión*", ya que el plan se actualizó en agosto y se encuentran programadas para ser ejecutados en el 2021.

Se evidenció que el ítem del plan de tratamiento, para el riesgo "*Alteración del estado de operatividad de las tarjetas de conducción en el sistema GestSAE*" su denominador no guarda coherencia con el numerador.

- **Seguimiento recomendaciones del informe anterior frente a los indicadores:** Se evidenció el ajuste realizado para dos (2) indicadores del plan de tratamiento de los procesos "*Gestión del Talento Humano*" y "*Gestión de Servicios Logísticos*" y para dos (2) indicadores del proceso "*Planeación del SITP*" a excepción del proceso "*Supervisión y Control de la Operación*" que continuó igual, en relación con la versión de agosto de 2020.
- **Ajustes de mejora en la redacción de Controles:** Se evidenció que cuatro (4) procesos ajustaron la redacción del riesgo precisando consideraciones (resultados de medición) propias de su quehacer para la versión de diciembre de 2020 versus la versión de agosto de 2020, los procesos fueron:
  - Supervisión y Control de la Operación
  - Gestión del Talento Humano y



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### - Gestión de Servicios Logísticos

Lo anterior para los controles: “Alteración de indicadores de desempeño de las empresas operadoras troncales”, “Manipulación de resultados de medición de objetivos”, “Información médica no veraz”, “Manipulación indebida de los documentos” respectivamente.

### Recomendaciones:

1. Se reitera la recomendación de ajustar la descripción del ítem del plan de tratamiento, para el riesgo “Alteración del estado de operatividad de las tarjetas de conducción en el sistema GestSAE” para que el denominador guarde coherencia con el numerador.

### 5.2 Componente Rendición de Cuentas

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2020	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento	(Productos)
1). Información de calidad y en el lenguaje comprensible	5	5.00	100%	Zona Alta Color Verde	54/54
2). Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	1	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	2000/2000
3). Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	1	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	1/1
4). Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	1	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	1/1
<b>TOTAL, ACTIVIDADES</b>	<b>8</b>	<b>8.00</b>	<b>100%</b>	Zona Alta Color Verde	2056/2056

Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 2020 Publicada en página web de TRANSMILENIO S.A con corte al 31 de diciembre de 2020.

De los (4) subcomponentes registrados en la tabla anterior, se plantearon ocho (8) actividades, las cuales presentaron avance del 100%, lo que significó que el acumulado del



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



componente de “Rendición de Cuentas” se situara en el 100% durante el tercer seguimiento de la vigencia con corte al 31 de diciembre de 2020.

### 5.3 Componente: Estrategias Antitrámites

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2020	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento	(Productos)
1). Información de calidad y en el lenguaje comprensible	5	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	54/54
2). Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	1	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	2000/2000
3). Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	1	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	1/1
<b>TOTAL, ACTIVIDADES</b>	<b>7</b>	<b>7.00</b>	<b>100%</b>	Zona Alta Color Verde	2055/2055

Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 2020 Publicada en página web de TRANSMILENIO S.A con corte al 31 de diciembre de 2020.

Durante el periodo evaluado no se tenían compromisos propuestos, no obstante, los siete (7) compromisos trazados para la vigencia, presentaron avance del 100%, lo que significó que el acumulado del componente “Estrategias Antitrámites” se situara en el 100% al 31 de diciembre de 2020.

Con relación al SUIT, el trámite se cumplió y reportó desde el seguimiento anterior, luego de constatar el reporte en el aplicativo SUIT por parte de la Oficina de Control Interno y verificación en la página web de recaudo Bogotá, alcanzando así el 100%.

### 5.4 Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2020	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento	Productos
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	1/1
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	4/4
3. Talento Humano		1.00	100%	Zona Alta	



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



	1			Color Verde	12/12
4. Normativo y procedimental	4	4.00	100%	Zona Alta Color Verde	16/16
5. Relacionamiento con el ciudadano	3	3.00	100%	Zona Alta Color Verde	4/4
<b>TOTAL, ACTIVIDADES</b>	<b>11</b>	<b>11.00</b>	<b>100%</b>	Zona Alta Color Verde	<b>37/37</b>

Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 2020 Publicada en página web de TRANSMILENIO S.A con corte al 31 de diciembre de 2020.

De los cinco (5) subcomponentes registrados en la tabla anterior, se plantearon once (11) actividades, las cuales presentaron avance del 100%, del componente “*Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*” para la vigencia 2020.

### 5.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2020	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento	(Productos)
1. Transparencia Activa	3	3	100%	Zona Alta Color Verde	4/4
2. Transparencia Pasiva	1	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	1/1
3. Instrumentos de Gestión de la información	2	1	100%	Zona Alta Color Verde	2/2
4. Criterio diferencial de Accesibilidad	2	1.00	100%	Zona Alta Color Verde	2/2
5. Monitoreo	3	3.00	100%	Zona Alta Color Verde	4/4
<b>TOTAL, ACTIVIDADES</b>	<b>11</b>	<b>11.00</b>	<b>100%</b>	Zona Alta Color Verde	<b>13/13</b>

Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 2020 Publicada en página web de TRANSMILENIO S.A con corte al 31 de diciembre de 2020.

De los cinco (5) subcomponentes registrados en la tabla anterior, se plantearon once (11) actividades, las cuales presentaron avance del 100%, registrando así un acumulado del 100% del componente “*Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información*” para la vigencia 2020.



## 5.6 Componente: Otras iniciativas de lucha contra la corrupción

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2020	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Otras Iniciativas de Lucha Contra la Corrupción	3	3.00	100%	Zona Alta Color Verde
<b>TOTAL, ACTIVIDADES</b>	<b>3</b>	<b>3.00</b>	100%	Zona Alta Color Verde

Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 2020 Publicada en página web de TRANSMILENIO S.A con corte al 31 de diciembre de 2020.

Del único (1) subcomponente registrado en la tabla anterior, se plantearon al inicio de la vigencia 2020 cuatro (4) compromisos, de los cuales dos (2) se cumplieron al 100% y en periodos anteriores uno (1) culminó con el 100%, el cuarto fue eliminado y corresponde a *“Realizar inducciones presenciales sensibilizando acerca de los valores del servicio público dirigida a contratistas de prestación de servicios”*, debido a que no se pudo ejecutar para esta vigencia en razón a la contingencia sanitaria por COVID-19. Por lo anterior el acumulado del componente *“Otras iniciativas de lucha contra la corrupción”* se situó en el 100% para la vigencia 2020.

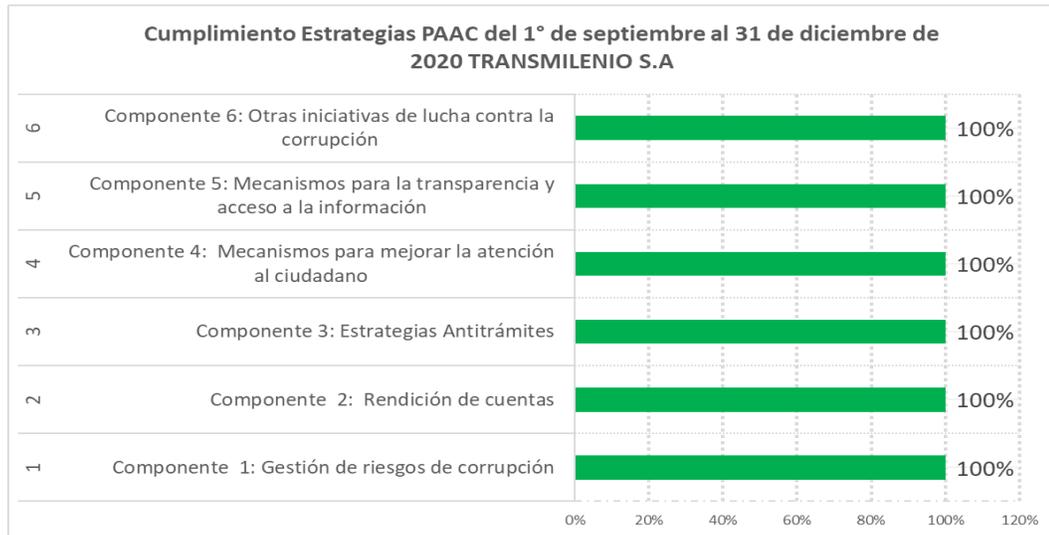
### Seguimiento a recomendación anterior:

La Dirección Corporativa, efectuó los ajustes necesarios en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano al componente *“Otras iniciativas de lucha contra la corrupción”* (PAAC-2020), en virtud de la emergencia sanitaria por el Coronavirus COVID-19, el cual se reflejó en el análisis anterior.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

1. Durante el periodo evaluado del 1° de septiembre al 31 de diciembre de 2020, no se tenían previsto realizar actividades, las actividades evaluadas habían iniciado en periodos anteriores y se cumplieron al 100% con corte al 31 de diciembre de 2020.

2. El acumulado de avance para las estrategias, con corte al 31 de diciembre de 2020, refleja un cumplimiento del 100%, como se detalla en la siguiente gráfica:



Fuente: Tabla Resumen del análisis realizado por la Oficina de Control Interno con corte al 31 de diciembre de 2020

3. Para el presente seguimiento, se evidenció, en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación, la actualización a las matrices de riesgos de corrupción con versión de noviembre de 2020, a los procesos de la entidad en relación con la verificación del diseño de controles y planes de tratamiento, acompañamiento a los procesos, para adelantar las recomendaciones del informe del segundo seguimiento que realizó la oficina de Control Interno, entre otros.
4. Considerando que se reciben quejas por presuntos actos de corrupción y que en la mayoría de los casos, la ciudadanía *“no hace una descripción concreta de las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos eventualmente reprochables y no indican con suficiencia los medios probatorios”*, recomendamos que se evalúe la implementación entre las estrategias anticorrupción, la capacitación a la ciudadanía sobre cómo realizar denuncias sobre posibles hechos de corrupción.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



5. Si bien el link de la página WEB de TRANSMILENIO S.A, que evidencia la actividad del componente *“Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”* subcomponente *“Fortalecimiento de los canales de atención”* se contó con la actividad de *“Fortalecer la visualización del canal de denuncias de corrupción en la página web”* se cumplió al 100% durante la vigencia 2020, es importante evaluar la posibilidad de contar en la página WEB de la entidad con canales directos y específicos para denuncias de posibles hechos de corrupción que generen confianza no solo de cara a la ciudadanía, sino a los colaboradores de la Entidad.
6. Finalmente recomendamos que para la formulación del PAAC para la vigencia 2021 se consideren las *“ORIENTACIONES PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 emitidas por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional”*, entre las que se destacan:
- Fortalecer la cultura de Servicio en los funcionarios de la Entidad.
  - Alternativas para mejorar los servicios a la Ciudadanía
  - Fortalecer las alianzas con la ciudadanía
  - Fortalecer y mejorar los canales de denuncia de hechos de corrupción y de protección al denunciante.
  - Evaluar la oportunidad de mejora que pueden presentarse de las PQRS.
  - Incorporar los riesgos de lavado de activos en los riesgos de corrupción de la Entidad.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 25 de enero de 2021.

### **LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Germán Ortíz Martín – Contratista de Apoyo a la Gestión.

**Revisó:** Luz Marina Díaz Ramírez, Contratista de Apoyo a la Gestión.

**Anexos:** Matriz Tercer Seguimiento PAAC 2020 con corte al 31 de diciembre de 2020.