



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2021-013

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a 31 de diciembre de 2020

EQUIPO AUDITOR: Natalia Stefanie Acosta Quiroga- Contratista.

OBJETIVO:

Realizar una evaluación por dependencia a la formulación, planificación, reporte, soportes y porcentaje de cumplimiento de los planes de acción e indicadores a cargo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional para la vigencia.

ALCANCE: Teniendo en cuenta que la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de Defensa adelantó el seguimiento a tres (3) compromisos (SAUCP2, SAUCP3, SAUCP4) con sus respectivas dieciseis (16) actividades, el alcance de la labor realizada por la Oficina de Control Interno se estableció de acuerdo con los siguientes parámetros, para los compromisos SAUCP1, SAUCP5, SAUCP6 y SAUCP7 y las diecinueve (19) actividades:

1. Verificación de la formalización de los siguientes documentos:

- Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2019
- Formalización y envío del Acuerdo de Gestión para la vigencia.
- Envío del Seguimiento al Acuerdo de Gestión para la vigencia.
- Plan de Acción vigencia con corte a 31 de diciembre de 2020.
- Indicadores de Gestión vigencia relacionados en el cuadro de mando integral.
- Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2020.

2. Verificación de la coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión de la dependencia frente al Plan de Acción suscrito por la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones y el Gerente General (superior jerárquico) de la dependencia para la vigencia y frente a las funciones establecidas en el Acuerdo 007 de 2017 *“Por el cual se modifica la*



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



estructura organizacional y las funciones de unas dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A.” y la normatividad vigente relacionada.

3. Revisión de la información, documentación y sistemas de información que soportan los resultados para cada indicador que ha reportado el área.
4. Evaluación del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia.
5. Conclusiones sobre la evaluación de los Compromisos de la Dependencia
6. 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.

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 7 del 3 de septiembre de 2019 “*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.”.*
- Procedimiento P-OP-018 – Elaboración, modificación y seguimiento del plan de acción institucional
- Procedimiento P-OP-023 Indicadores de Gestión, versión 2 de marzo de 2019.
- Acuerdo 7 de 2019 “*Por el 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 3 de enero de 2019 con código P-DA-007.
- Guía metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos - Acuerdos de Gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública de enero de 2017.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Procedimiento “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora del Modelo de Gestión Institucional”, versión 2 de noviembre de 2018 con código P-OP-017.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

1. Verificación de la Formalización de los Sigüientes Documentos.

a) Formalización del Acuerdo de Gestión

La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno por correo electrónico del 25 de Agosto de 2020, el acuerdo de gestión suscrito para la vigencia 2020 por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

b) Conforme a lo anterior, se verificó que el acuerdo de gestión fue formalizado el 28 de Febrero de 2020 entre la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones y el Gerente General (Superior Jerárquico), el cual contempla algunos de los compromisos establecidos en el Plan de Acción de la dependencia (SAUCP1, SAUCP2, SAUCP3 y SAUCP4),

c) Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2019.

En la auditoría al Proceso de Gestión del Talento Humano la Dirección Corporativa entregó a la Oficina de Control Interno, la evaluación del acuerdo de gestión de la Subgerencia De Atención Al Usuario y Comunicaciones con fecha de finalización del 31 de diciembre 2019 de la cual se encuentra firmada por las partes y tiene una calificación de 102%.

d) Plan de Acción vigencia

En la verificación realizada, la Oficina Asesora de Planeación, suministró la versión 44 del Plan de Acción de la vigencia en archivo Excel,

De igual forma, se verificó que dicho documento fue enviado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a la Oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico el 8 de enero de 2020 dentro del término establecido.

e) Ficha Técnica de los Indicadores de Gestión vigencia y Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2020.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



En la verificación realizada al corte del 31 de diciembre de 2020, se recibió mediante correo electrónico del 8 de enero el enlace correspondiente al Cuadro de Mando Integral con corte a 30 de Septiembre de 2020 y que se encuentra en consolidación por parte de la OAP para la totalidad de la vigencia, dicho documento contiene la ficha técnica de los seis (6) indicadores de gestión de la dependencia evaluada para la vigencia.

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones reportó a través de correo electrónico, los indicadores de gestión de la vigencia 2020 a la Oficina Asesora de Planeación, tal y como se muestra a continuación:

Periodo Reporte	Fecha S/G OAP	Fecha Reportada por la Dependencia	¿Se reportó oportunamente?
I Semestre de 2020	14 de Julio de 2020	6 de Julio de 2020	Si
II Semestre de 2020	18 de Enero de 2021	8 de Enero de 2021	Si

2. Revisión Pertinencia y Suficiencia Indicadores de Gestión Frente al Plan de Acción 2020 y a las Funciones de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

- El conjunto de indicadores de la Subgerencia de Atención al Usuario y 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 se encuentran relacionadas veinte (20) metas y/o productos que guardan relación con los indicadores establecidos.
- 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 2020 realizada por la Oficina de Control Interno, se observó que, para los indicadores de la Dependencia evaluada, se ha diligenciado la información correspondiente, con análisis descriptivos de manera coherente y razonable, lo que permite identificar su gestión en cada periodo.
- 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,

Informe N° OCI-2021-013 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de diciembre de 2020



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



así como los productos y/o metas del plan de acción.

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

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 cuadro de mando integral de la vigencia 2020, el cual se encuentra publicado en la Intranet de la Entidad y frente a las actividades, productos y/o metas del Plan de Acción 2020 suscrito por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se observó que el Plan de Acción tiene formuladas veinte (20) metas, para las cuales se caracterizaron seis (6) indicadores, que se desagregan en el siguiente cuadro:

PROYECTO DE INVERSIÓN PLAN DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
7513 Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	2. Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana.	2.1 Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.6 Implementar mecanismos que permitan transmitir a los usuarios información oportuna, clara y veraz sobre novedades en la operación del Sistema Integrado de Transporte Público.	Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa
7513 Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	2. Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana.	2.1 Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.8 Diseñar e implementar la política de comunicación interna	Personas satisfechas con la comunicación organizacional
7513 Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	2. Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la	2.1 Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de	2.1.4 Establecer mecanismos de participación y mejoramiento continuo para los diferentes actores del Sistema Integrado de Transporte Público e	Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interlocución

Informe N° OCI-2021-013 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de diciembre de 2020

	cultura ciudadana.	transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	implementar las acciones derivadas de éstos	
7513 Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	2. Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana.	2.1 Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.2. Consolidar una estrategia de cultura ciudadana para el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.	Actividades de atención en vía
7513 Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	2. Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana.	2.1 Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.5 Formular e implementar una estrategia integral de servicio al usuario, que permitan entre otros el fortalecimiento de los canales de atención al usuario a través de medios accesibles e inclusivos, que garanticen a todo el tipo de población poder interponer sus PQRS.	Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía
7513 Desarrollo y Gestión de la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá	2. Los usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes, y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana.	2.1 Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.5 Formular e implementar una estrategia integral de servicio al usuario, que permitan entre otros el fortalecimiento de los canales de atención al usuario a través de medios accesibles e inclusivos, que garanticen a todo el tipo de población poder interponer sus PQRS.	Oportunidad en la respuesta de PQR

En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se identificó lo siguiente:

- Para la vigencia 2020 se formularon seis (6) indicadores específicos en el cuadro de mando integral, los cuales 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 cuatro (4) corresponden al tipo de eficacia y dos (2) a eficiencia.
- De acuerdo con el análisis efectuado entre el Cuadro de Mando Integral 2020 vs Cuadro de Mando Integral 2019, se evidenció que los indicadores de gestión para la dependencia se mantienen.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- En el anexo 1 se presenta la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, con las siguientes consideraciones:
- Los seis (6) indicadores establecidos por la dependencia, se cumplieron al 100% .
- **Sobre la evaluación del plan de acción se verificó:**

La dependencia generó siete (7) compromisos distribuidos así:

Código	Compromisos	Cantidad de Producto y/o meta	Listado de Actividades Necesarias para el Logro del Producto	Cantidad de Indicadores
SAUCP1	Fortalecer los canales de comunicación con los usuarios a través de acciones estratégicas de comunicación.	6	16	6
SAUCP2	Fortalecer las acciones de comunicación, para fomentar en la comunidad usuaria, el conocimiento sobre el buen uso del Sistema TransMilenio.	4	9	4
SAUCP3	Implementar la estrategia de comunicaciones y de cultura ciudadana EQUIPO T, para el Sistema TransMilenio	6	7	2
SAUCP4	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	1	1	1
SAUCP5	Diseñar e implementar una (1) estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá.	1	1	1
SAUCP6	Mantener 80% de satisfacción en los servicios prestados por las entidades del sector movilidad	1	1	1
SAUCP7	Actualizar e Implementar un modelo de cultura ciudadana en el componente troncal y zonal del SITP	1	1	1
Total		20	36	16

Fuente: Cuadro construido por la OCI a partir del Plan de acción remitido por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

A continuación, se relaciona el análisis general y detallado de los productos por cada compromiso:

A. Análisis General

1. Se efectuaron las siguientes modificaciones al Plan de Acción de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, las cuales fueron remitidas mediante correo electrónico enviado a la Oficina de Planeación el 30 de Junio de 2020, las cuáles se encuentran incorporadas en la versión 44 del plan de acción



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Código	Producto y/o Meta, o actividad, o indicador Inicial	Producto y/o meta o actividad, o indicador Actual
SAUCP2	Modificación 01: Actividad denominada: “Elaborar un documento con la metodología a implementarla en 17 territorios” Indicador: $\{(Metodología\ diseñada\ y\ documentada / 1) * 0,15 + (Implementación\ de\ la\ Metodología\ en\ territorios\ del\ instrumento / 17) * 0,65 + (Informe\ elaborado / 1) * 0,20\} * 100$	Actividad: Elaborar un documento con la metodología a implementar en 17 territorios. Indicador: $\{(Metodología\ diseñada\ y\ documentada / 1) * 0,15 + (Implementación\ de\ la\ Metodología\ en\ territorios / 17) * 0,65 + (Informe\ elaborado / 1) * 0,20\} * 100$
SAUCP2	Modificación 02: Programación porcentual esperada en el periodo del 30 de junio 2020, de la actividad denominada: “Sustentar las acciones de la Entidad en 15 encuentros con comunidades enmarcados en el proceso institucional de rendición de cuentas”. Avance Porcentual a 30 de Junio de 2020: 50%	A 30 de Junio de 2020 el avance porcentual quedo a 0%, quedando establecido un avance de 75% para el 30 de Septiembre y 100% para el 31 de Diciembre.
SAUCP3	Modificación 03: Producto/Meta: “Socializaciones en espacios comunitarios de 15 localidades”. Actividad: “Realizar socializaciones en 15 localidades” y el indicador. Indicador: $\{(Localidades\ en\ las\ cuales\ se\ efectúan\ socializaciones / 15) * 0,25 + (Localidades\ en\ las\ cuales\ se\ efectúan\ socializaciones\ en\ colegios\ e\ instituciones\ de\ educación\ superior / 15) * 0,25 + (Localidades\ en\ las\ cuales\ se\ efectúan\ actividades\ de\ TransMiChiquis / 15) * 0,25 + ((Localidades\ en\ las\ cuales\ se\ efectúan\ recorridos\ pedagógicos / 15) * 0,25\} * 100$	Producto/meta: Actividades de pedagogía en espacios comunitarios de 12 localidades . Listado de actividades: Realizar actividades de pedagogía en 12 localidades Indicador: $\{(Localidades\ en\ las\ cuales\ se\ efectúan\ actividades\ de\ pedagogía / 12) * 0,25 + (Localidades\ en\ las\ cuales\ se\ efectúan\ actividades\ de\ pedagogía\ en\ colegios\ e\ instituciones\ de\ educación\ superior / 12) * 0,25 + (Localidades\ en\ las\ cuales\ se\ efectúan\ actividades\ de\ TransMiChiquis / 12) * 0,25 + ((Localidades\ en\ las\ cuales\ se\ efectúan\ recorridos\ pedagógicos / 12) * 0,25\} * 100$
SAUCP1	Modificación 04: Actividad: “Visitas a las localidades”. Indicador: $[(Número\ de\ visitas\ a\ localidades / 20) * 0,40 + (Número\ de\ recorridos\ solicitados\ y/o\ identificados / Número\ de\ recorridos\ ejecutados) * 0,40 + (Número\ de\ campañas\ de\ divulgación\ realizadas / 2) * 0,20] * 100$ Fecha de entrega inicial: 30/06/2020	Actividad “Sesiones virtuales o presenciales con las localidades.” Indicador: $[(Número\ de\ sesiones\ con\ las\ localidades / 20) * 0,40 + (Número\ de\ recorridos\ solicitados\ y/o\ identificados / Número\ de\ recorridos\ ejecutados) * 0,40 + (Número\ de\ campañas\ de\ divulgación\ realizadas / 2) * 0,20] * 100$ Fecha de entrega final de la actividad: 30/09/2020
SAUCP1	Modificación 05: Ajustar la programación porcentual esperada y la fecha final de ejecución del producto y/o meta denominado: Una (1) estrategia integral de comunicación para mantener el posicionamiento de la figura de la Defensoría del Ciudadano. Fecha de Programación: 30/06/2020	La fecha de de programación debe ser el 31/12/2020

Informe N° OCI-2021-013 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de diciembre de 2020

SAUCP1	Modificación 06: Ajustar la fecha de entrega final de la actividad denominada "Recorridos solicitados y/o identificados" Fecha Inicial: 30/09/2020	La fecha de entrega final quedo programada con fecha final el 30 de Noviembre de 2020.
SAUCP4	Modificación 07: Producto: "Medición de tres (3) estudios de satisfacción a usuarios sobre uno o varios componentes del Sistema, a través de encuestas personalizadas en campo." Actividad: Aplicar 3 estudios de satisfacción del usuario Fecha de entrega Final: 31/12/2020 Indicador: (Número de estudios de satisfacción aplicados /3)*100 Fecha Final de ejecución: 31/12/2020	Producto: Medición de dos (2) estudios de satisfacción a usuarios sobre uno o varios componentes del Sistema, a través de encuestas personalizadas en campo Actividad: Aplicar dos (2) estudios de satisfacción del usuario Fecha de entrega final de la actividad: 30/06/2020 Indicador: (Número de estudios de satisfacción aplicados /2)*100 Fecha final de ejecución: 30/06/2020

Fuente: Cuadro comparativo construido por la OCI a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones el 25 de enero de 2021

B. Análisis de producto por cada compromiso

1. Para el compromiso SAUCP1:

Compromiso	Producto y/o Meta	Listado de Actividades Necesarias para el Logro del Producto	Indicador Plan de Acción
Fortalecer los canales de comunicación con los usuarios a través de acciones estratégicas de comunicación	Cuatro (4) acciones de comunicación al año, a través de la cuenta de Instagram	Una actividad alusiva a la celebración del Día Internacional de la Mujer	$[(\text{Campaña día mujer} / 1) * 0,25 + (\text{Campaña día madre} / 1) * 0,25 + (\text{Campaña alusiva a los niños} / 1) * 0,25 + (\text{Campaña lugares accesibles} / 1) * 0,25] * 100$
		Reconocimiento de la celebración del Día de la Madre	
		Una actividad alusiva a los niños	

	Identifica los lugares accesibles del sistema	
Diseño e implementación la política de comunicación interna	Generar el documento de la política de comunicación interna.	$[(\text{Generar el documento} / 1) * 0,50 + (\text{Implementar la política} / 1) * 0,25 + (\text{Socializar la política} / 1) * 0,25] * 100$
	Implementar la política de comunicación interna	
	Socializar la política de comunicación interna al interior de la entidad	
Disminución de un (1) día al año el tiempo promedio de respuesta de PQRS con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia anterior. Línea base proyectada= 8 días	Disminuir en un (1) día al año el tiempo promedio de respuesta de PQRS con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia anterior. Línea base proyectada= 8 días	
Una (1) campaña de fortalecimiento por cada canal de atención para interponer PQRS	Adelantar una (1) campaña por cada canal de atención de PQRS	$[(\text{Número de campañas adelantadas por canal} / 3) * 100]$
Una (1) estrategia integral de comunicación para mantener el posicionamiento de la figura de la Defensoría del ciudadano	Sesiones virtuales o presenciales con las localidades.	$[(\text{Número de sesiones con las localidades} / 20) * 0,40 + (\text{Número de recorridos solicitados y/o identificados} / \text{Número de recorridos ejecutados}) * 0,40 + (\text{Número de campañas de divulgación realizadas} / 2) * 0,20] * 100$
	Recorridos solicitados y/o identificados	
	Campañas de divulgación	

	Un protocolo de uso del banco de imágenes de la entidad.	Diseñar el protocolo de uso del banco de imágenes de la entidad	[(Definición de acciones requeridas / 1)*0,30 + (establecer aspectos legales / 1)*0,20 + (adopción oficial / 1)*0,30 + (divulgación a la entidad / 1)*0,20)] * 100
		Establecer aspectos legales que rigen el protocolo	
		Adoptar oficialmente el protocolo en el SIG	
		Divulgar a la entidad	

Análisis:

- Para el producto “*Cuatro (4) acciones de comunicación al año, a través de la cuenta de Instagram*”, de acuerdo con el seguimiento realizado, se evidenció, que fueron ejecutadas en su totalidad las actividades establecidas para el presente compromiso, por lo anterior, el producto alcanzó una calificación del 100%

Con los soportes remitidos por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, la Oficina de Control Interno verifico que se realizaron las 4 campañas establecidas en el presente compromiso, en las fechas de las celebraciones indicadas por la dependencia.

- Para el producto “*Diseño e implementación la política de comunicación interna*” de acuerdo con el seguimiento realizado, se evidenció, que fueron ejecutadas en su totalidad las seis (6) actividades establecidas con este compromiso, por lo anterior, el producto alcanzó una calificación del 100%.

Se pudo verificar con los soportes remitidos por la dependencia, que se realizó la adopción del Banco de imágenes de la Entidad, cumpliendo de esta manera la actividad relacionada en el Plan de Acción. En los soportes remitidos no puede establecerse la fecha de la adopción del Banco de Imágenes, por lo que no fue posible constatar si se realizó en la fecha establecida en el Plan de Acción. Por parte de le Oficina de Control Interno se verificó que fue realizada la divulgación del Protocolo del Banco de Imágenes de la Entidad en el Boletín 71 de la Intranet de la entidad de fecha 13 de Diciembre de 2020, por lo anterior, pese a que se cumplió con la actividad, se debe advertir que la



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Divulgación se realizó de manera posterior a la fecha establecida en el Plan de Acción pues la fecha prevista para esta actividad era el 30 de Noviembre de 2020.

- Para el producto *“Disminución de un (1) día al año el tiempo promedio de respuesta de PQRS con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia anterior”*. De acuerdo con el seguimiento realizado, se evidenció, que fueron ejecutadas en su totalidad, por lo anterior, el producto alcanzó una calificación del 100%.

De acuerdo a la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones el porcentaje de cumplimiento es superior al 100%, toda vez que el promedio de días de respuesta es de 6 días y la línea base era 8 días.

Ahora bien, respecto del presente indicador se sugiere que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones revise si este indicador genera impacto en la Entidad y si el mismo resulta retador para la dependencia, teniendo en cuenta que la meta tiene como días base un término (8 días) que está dentro del plazo legal para atender cualquier solicitud. Por lo anterior, se sugiere que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones evalúe la opción que este indicador esté encaminado a la reducción de la cantidad de respuestas extemporáneas de las PQRS teniendo en cuenta el resultado de la línea base obtenido para la presente evaluación.

- Para el producto *“Una (1) campaña de fortalecimiento por cada canal de atención para interponer PQRS”*. De acuerdo con el seguimiento realizado, se evidenció, que fueron ejecutadas en su totalidad, por lo anterior, el producto alcanzó una calificación del 100%,

Se realizaron 3 campañas sobre las PQRS y sus diferentes canales, en la que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones reitero los canales que tienen los usuarios para interponer sus peticiones, queja y reclamos.

- Para el producto *“Una (1) estrategia integral de comunicación para mantener el posicionamiento de la figura de la Defensoría del ciudadano”* De acuerdo con el seguimiento realizado, se evidenció, que fueron ejecutadas en su totalidad las actividades establecidas para este compromiso, por lo anterior, el producto alcanzó una calificación del 100% .

Se pudo observar con los soportes remitidos por la Subgerencia de Atención al Usuario



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



y Comunicaciones que se realizaron todas las actividades propuestas para el cumplimiento del compromiso, se realizaron 20 reuniones con las diferentes localidades, se ejecutaron recorridos por parte de la Subgerencia y las campañas previstas en el Plan de Acción

- Para el producto “*Un protocolo de uso del banco de imágenes de la entidad.*” De acuerdo con el seguimiento realizado, se evidenció, que fueron ejecutadas en su totalidad, por lo anterior, el producto alcanzó una calificación del 100%

De acuerdo a los soportes remitidos por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se pudo establecer que se elaboró la política de banco de imágenes de la entidad y a fin de cumplir con la normatividad legal en la materia, se elaboraron diferentes formatos de autorización uso de fotos e imágenes y cesión del derecho de uso de las mismas. La Oficina de Control Interno, con los soportes remitidos por parte de la dependencia, verificó la adopción del Banco de imágenes de la Entidad, cumpliendo de esta manera la actividad relacionada en el Plan de Acción, se debe advertir que con los soportes remitidos no puede determinarse la fecha de la adopción del Banco de Imágenes.

Por último, fue verificada la divulgación del Protocolo del Banco de Imágenes de la Entidad en el Boletín 71 de la Intranet de la entidad de fecha 13 de Diciembre de 2020, se debe advertir que la divulgación se realizó de manera posterior a la fecha establecida en el Plan de Acción pues la fecha prevista para esta actividad era el 30 de Noviembre de 2020.

2. Para el compromiso SAUCP5:

Compromiso: Diseñar e implementar una (1) estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá

Productos o Metas: Avance del 10% final en el diseño e implementación de la estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá

Actividades Necesarias: Avance del 10% final en el diseño e implementación de la estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá.

Indicador: (Avance porcentual de la vigencia en el diseño e implementación de la estrategia

Informe N° OCI-2021-013 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de diciembre de 2020



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá / 10)*100

Análisis:

- Para este producto de acuerdo con el seguimiento realizado, se evidenció, que fueron ejecutadas en su totalidad, por lo anterior, el producto alcanzó una calificación del 100%

Se puede constatar que el avance del compromiso por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones da cumplimiento al presente como se pudo evidenciar en el acta de reunión de fecha 11 de mayo de 2020 con los concesionarios donde se socializó lo referente a cultura ciudadana con los mismos.

3. Para el compromiso SAUCP6, se verificó:

Compromiso: Mantener 80% de satisfacción en los servicios prestados por las entidades del sector movilidad.

Productos o Metas: Mantener 80% de satisfacción en los servicios prestados por las entidades del sector movilidad.

Actividades Necesarias: Mantener 80% de satisfacción en los servicios prestados por las entidades del sector movilidad.

Indicador: (Porcentaje de Satisfacción Obtenido / 80)*100

Análisis:

- Para este producto de acuerdo con el seguimiento realizado, se evidenció que el producto alcanzó una calificación del 86%.

De acuerdo a los soportes remitidos por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se puede verificar que de la encuesta zonal existen un nivel de satisfacción del 66.6% y del Sistema TransMilenio el nivel de satisfacción es de 70.5%, obteniendo un promedio de 68.5% de nivel de satisfacción en el sistema. Una vez aplicada la fórmula establecida para el presente indicador el resultado de calificación es del 86%, por lo que se sugiere a la dependencia evaluar acciones correctivas y preventivas con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 6.7 del Procedimiento P-OP-023 que establece: *6.7. Seguimiento de los indicadores de gestión*



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Adicionalmente, se evidenció que el indicador (fórmula), la meta y la actividad no son coherentes con el compromiso definido, toda vez que la fórmula no está en función del compromiso para que los datos del resultado sirvan para la toma de decisiones.

4. Para el compromiso SAUCP7, se verificó:

Compromiso: Actualizar e Implementar un modelo de cultura ciudadana en el componente troncal y zonal del SITP.

Productos o Metas: Alcanzar el 5% de la meta "Actualizar e Implementar un modelo de cultura ciudadana en el componente troncal y zonal del SITP".

Actividades Necesarias: Alcanzar el 5% de "Actualizar e Implementar un modelo de cultura ciudadana en el componente troncal y zonal del SITP".

Indicador: (Avance porcentual alcanzado en la meta " Actualizar e Implementar un modelo de cultura ciudadana en el componente troncal y zonal del SITP" / 5)*100

Análisis:

- Para este producto de acuerdo con el seguimiento realizado, se evidenció, que fueron ejecutadas en su totalidad, por lo anterior, el producto alcanzó una calificación del 100%

Se pudo evidenciar con los soportes remitidos por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones que para este producto se tenían planteadas por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones seis (6) actividades que de acuerdo a los soportes remitidos se realizaron para el cumplimiento de este logro.

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

Con relación a los resultados obtenidos para los siete (7) compromisos establecidos en el Plan de Acción, que se encuentran reportados al segundo semestre de 2020, considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno de estos, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones alcanza un porcentaje de cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2020 del 98% tal y como se presenta a continuación.

Informe N° OCI-2021-013 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de diciembre de 2020



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



No.	Compromiso	Ponderación del logro	% De Cumplimiento	TOTAL
1(*)	SAUCP1 Fortalecer los canales de comunicación con los usuarios a través de acciones estratégicas de comunicación.	100%	100%	100%
2	SAUCP2 Fortalecer las acciones de comunicación, para fomentar en la comunidad usuaria, el conocimiento sobre el buen uso del Sistema TransMilenio.	100%	100%	100%
3	SAUCP3 Implementar la estrategia de comunicaciones y de cultura ciudadana EQUIPO T, para el Sistema TransMilenio	100%	100%	100%
4	SAUCP4 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	100%	100%	100%
5(*)	SAUCP5 Diseñar e implementar una (1) estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de Transporte Masivo de Bogotá.	100%	100%	100%
6(*)	SAUCP6 Mantener 80% de satisfacción en los servicios prestados por las entidades del sector movilidad	100%	86%	86%
7(*)	SAUCP7 Actualizar e Implementar un modelo de cultura ciudadana en el componente troncal y zonal del SITP	100%	100%	100%
	TOTAL DEPENDENCIA			98%



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



El detalle del análisis específico se puede verificar en la "*Matriz de seguimiento al Plan de Acción*" (Anexo 2).

(*) Compromisos evaluados y calificados por la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa.

6. Fortalezas

- El apoyo y disposición brindados por los profesionales de la dependencia Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

7. 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 efectúe las acciones correctivas en la formulación del plan de acción e indicadores para la vigencia.

1. Evaluar para la vigencia 2021, la incorporación de un indicador relacionado con la reducción de cantidad de respuestas extemporánea de las PQRS

- “Ahora bien, respecto del presente indicador se sugiere que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones revise si este indicador genera impacto en la Entidad y si el mismo resulta retador para la dependencia, teniendo en cuenta que la meta tiene como días base un término (8 días) que está dentro del plazo legal para atender cualquier solicitud. Por lo anterior, se sugiere que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones evalúe la opción que este indicador esté encaminado a la reducción de la cantidad de respuestas extemporáneas de las PQRS teniendo en cuenta el resultado de la línea base obtenido para la presente evaluación.

2. Realizar seguimientos periódicos al cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción con el fin de implementar acciones correctivas y preventivas en forma oportuna.

- “De acuerdo a los soportes remitidos por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se puede verificar que de la encuesta zonal existen un nivel de satisfacción del 66.6% y del Sistema TransMilenio el nivel de satisfacción es de 70.5%, obteniendo un promedio de 68.5% de nivel de satisfacción en el sistema. Una vez aplicada la fórmula establecida para el presente indicador el resultado de calificación es del 86%, por lo que se sugiere a la dependencia evaluar acciones correctivas y preventivas con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 6.7 del



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Procedimiento P-OP-023 que establece: “6.7. Seguimiento de los indicadores de gestión

Para el seguimiento a los resultados de los indicadores de gestión, cada líder de proceso involucrado debe realizar un análisis de los resultados obtenidos en el periodo reportado, contrastando su cumplimiento con las metas establecidas para cada uno de ellos. A partir de ese análisis debe tomar las decisiones que sean requeridas que permitan el mantenimiento, crecimiento o mejora de los resultados según la situación y en caso de que no se hayan alcanzado las metas propuestas, se deben documentar las acciones que sean pertinentes, en cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.”(Subrayado fuera del texto original).”

- 3. Evaluar la implementación de las oportunidades de mejora presentadas por la Oficina Asesora de Planeación, resultantes del trabajo de seguimiento al plan de acción.**
- 4. Como oportunidad de mejora se sugiere dar cumplimiento a las fechas establecidas en el plan de acción para cada una de las actividades de los compromisos.**

Las anteriores conclusiones y recomendaciones fueron socializadas con los responsables y el facilitador la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones designado para atender el presente trabajo de auditoría el veinticinco (25) de Enero de 2021.

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, con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales.

Para lo anterior se solicita emitir respuesta dentro de los quince días (15) calendarios siguientes al recibo del presente informe.

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



Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 1 de Febrero de 2021.

Luis Antonio Rodríguez Orozco
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: **Natalia Stefanie Acosta Quiroga-Contratista**

Revisó: **Luz Marina Díaz-Contratista**

Anexo 1: Matriz de Análisis de Indicadores de Gestión. (1 Folio)

Anexo 2: Matriz Seguimiento al Plan de Acción. (1 Folio)