



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2021-050.

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011, con corte a 31 de agosto de 2021.

EQUIPO AUDITOR: Herlay Hurtado Ortiz – Profesional Oficina de Control Interno

OBJETIVOS:

Realizar, con fecha de corte al 31 de agosto de 2021, 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 2021 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 agosto de 2021 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.
- Circular 002 del 17 de enero de 2018 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- 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).
- PAAC, publicado en la página Web de la Entidad con sus respectivas estrategias y matriz de riesgos de corrupción PAAC, versión 2.

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.2021*” con actualización a julio 15 de 2021, 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 mayo al 31 de agosto de 2021, 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° de mayo al 31 de agosto de 2021, con lo cual se obtuvo las siguientes respuestas:



Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones:

Mediante correo electrónico del 06 de septiembre de 2021 reportó un archivo con 14 registros donde se identificó que en realidad corresponde a cuatro (4) posibles requerimientos o denuncias interpuestas mediante la plataforma Bogotá Te Escucha en el periodo comprendido de mayo - agosto de 2021, teniendo en cuenta éstas se repiten a medida que se asignan y reasignan a fin de dejar la trazabilidad para su posterior trámite, dado que, a pesar de que los ciudadanos las clasifican como hechos de corrupción, luego del análisis normativo efectuado por la Subgerencia General (Asuntos Disciplinarios) éstas no reúnen los elementos propios del concepto, y por tanto, son reclasificadas como pQRS.

Control Interno Disciplinario

Mediante correo electrónico de fecha 3 de septiembre el profesional Grado 6 de Asuntos Disciplinarios, informa: *“En cuanto a lo requerido, no se han conocido hechos de corrupción atribuibles a funcionarios de la Entidad por parte del Control Disciplinario Interno según las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los casos o peticiones conocidas en el periodo de mayo a agosto de 2021.*

Respecto de lo anterior, es de anotar que si bien en algunos escritos se utiliza o se alude a la palabra “corrupción” no se reúnen los elementos propios de dicho concepto o estos se presentan de manera absolutamente inconcreta o difusa. Así, por ejemplo, se dictó Auto No. 513 del 4 de agosto de 2021, en el que la Subgerencia General se inhibió de iniciar una actuación disciplinaria con base en el Rad. No. 2021-ER-27617, ya que los hechos se señalan de manera inconcreta, difusa y sin pruebas, lo que impide activar el poder disciplinario en aplicación del Parágrafo 1º del Art. 150 de la Ley 734 de 2002, entre otros.”

2. Análisis de los Componentes y Estrategias del PAAC:

Se verificó que el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano se encontrara debidamente publicado en el enlace de Transparencia en la página web de la Entidad y acceso a la información en la sección de Planeación, así como sus históricos y fue posible descargarlo en formato Excel sin ningún inconveniente.

Informe N° OCI-2021-050 Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011 con corte a 31 de agosto de 2021

Se evidenció que en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano v2, se hace referencia a lo establecido en el Decreto 118 de 2018, emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual adopta el Código de Integridad del Servicio Público para todas las entidades del Distrito Capital. Para ello TRANSMILENIO S.A. ha venido desarrollando acciones para fortalecer y concientizar en los servidores públicos de la Entidad, la apropiación y aplicación de los valores y principios rectores que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción y a consolidar un gobierno legítimo y transparente.



Fuente: Publicación tomada por la Oficina de Control Interno, registrada en la Intranet de la Entidad al corte de 31 de agosto de 2021

El Código reúne los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, tal como se observa en la anterior imagen.

En el documento Word que se encuentra publicado en la página Web de la Entidad versión 2 en su introducción describe los componentes de cubre:

1. Estrategias encaminadas para el manejo de riesgos de corrupción.
2. Estrategias encaminadas para mejorar la rendición de cuentas.
3. Estrategias encaminadas para mejorar la atención al ciudadano.
4. Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información.
5. Iniciativas adicionales de lucha contra la corrupción.

Informe N° OCI-2021-050 Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011 con corte a 31 de agosto de 2021



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



De la misma manera detalla la posición de la Entidad frente a las estrategias de racionalización de trámites para la vigencia 2021 “(...) la Entidad no tiene previsto realizar ninguna acción encaminada al tema”.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno verificó los cinco (5) componentes allí descritos, evidenciando que en el documento publicado en la página web de la entidad al corte de la evaluación, denominado “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 v2 en su numeral 5 se hace referencia a Componentes y Estrategias del PAAC, y en el archivo en Excel publicado en la página web de la entidad, denominado “Estrategias PAAC 2021 V2, el numeral 5 está relacionado con el componente “otras iniciativas de lucha contra la corrupción”, de igual manera los numerales 5.1, 5.2, 5.3 están asociados en los dos documentos con temas diferentes, lo que evidencia desactualización del segundo archivo (estrategias PACC 2021). Situación que fue comentada en la reunión de socialización para que se realizara el ajuste respectivo.

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 Guías para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas de las 2018 versiones 4*, 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:

Informe N° OCI-2021-050 Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011 con corte a 31 de agosto de 2021

2.1. Componente 1: Gestión de riesgos de corrupción

Este componente tiene 7 actividades de las cuales tres (3) se encuentran al 100%, a pesar de que dos (2) de ellas tienen fecha de vencimiento 31 de diciembre de 2021 y alcanzan un promedio en la calificación del 86%

Componente Gestion del Riesgo

Subcomponente	Numeral	Meta o producto	Fecha Inicio	Fecha Final	calificación de la OCI
Política de Administración de Riesgos	1.1	Una política de riesgos revisada y actualizada	1/06/2021	31/12/2021	50%
Construcción y divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2	Mapa de riesgos de corrupción 2021 revisado y publicado	2/01/2021	31/12/2021	100%
Construcción y divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.3	Manual de riesgos revisado y actualizado	15/05/2021	30/09/2021	80%
Monitoreo o revisión	1.4	Mínimo tres monitoreos durante la vigencia 2021 al mapa de riesgos de corrupción de la Entidad	1/03/2021	30/12/2021	66.67%
Seguimiento de riesgos de corrupción	1.5	Una publicación del mapa de riesgos de corrupción de la Entidad y el PAAC, a 31 de enero	20/01/2021	1/02/2021	100%
Seguimiento de riesgos de corrupción	1.6	Tres seguimientos realizados y publicados en la página WEB de la Entidad	1/01/2021	1/10/2021	66.67%
Seguimiento de riesgos de corrupción	1.7	Matrices de riesgo evaluadas con las dependencias	1/02/2021	31/12/2021	100%

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno con la información suministrada por la Ofician Asesora de Planeación y publicada en la página Web de la entidad - Estrategias 2021

Para el Numeral 1.1. La Oficina de Control Interno no comparte la calificación dada por el área responsable del 100%, Teniendo en cuenta que la política de Riesgos no ha sido

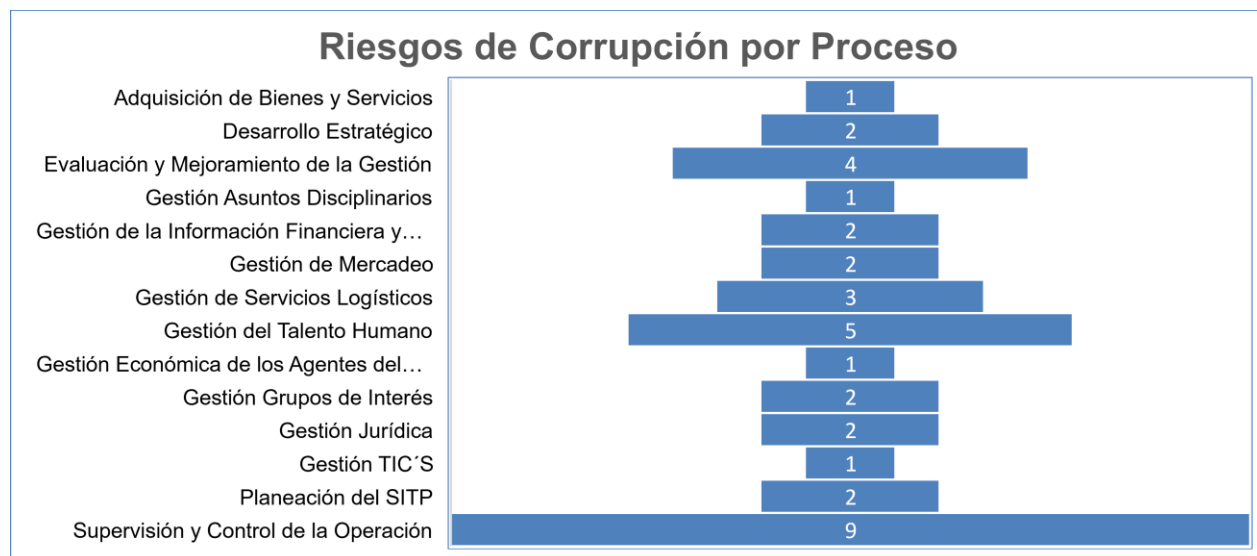
aprobada por el Comité Institucional de Control Interno, tal como lo define la normatividad vigente, razón por la cual genera la recomendación 1.

En el numeral 1.4. la Oficina de Control Interno anota que en la parametrización del aplicativo SIGEST no se consideró el monitoreo y seguimiento que realiza la Tercera Línea de defensa y tampoco es posible que las primera y segunda línea de defensa puedan vincular los soportes, hecho que dificulta la evaluación a realizar por la tercera línea de defensa. Razón por la cual se hace la recomendación 2 en este informe. Sin embargo, el profesional grado 04 de la OAP en la socialización del aplicativo informó que por capacidad de almacenamiento no es posible incluir los soportes en el SIGEST.

2.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción

La matriz de los Riesgos de Corrupción de 2021 se encuentra publicada en la página <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/152064/plan-anticorruptcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2021/> en su versión actualizada a julio 15 de 2021 y conserva el histórico de los años 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.

La matriz de riesgos de corrupción verificada por la Oficina de Control Interno con corte al 31 de agosto de 2021 registra 37 riesgos distribuidos en los procesos de la siguiente manera:



Fuente: Elaborado por el Equipo Auditor con la información de la matriz de riesgos de corrupción

Informe N° OCI-2021-050 Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011 con corte a 31 de agosto de 2021



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

Los líderes de los procesos en coordinación con la Segunda línea de defensa actualizaron y monitorearon los riesgos de corrupción, en cumplimiento del Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A, Código M-OP-002 versión 4 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”* y dejan

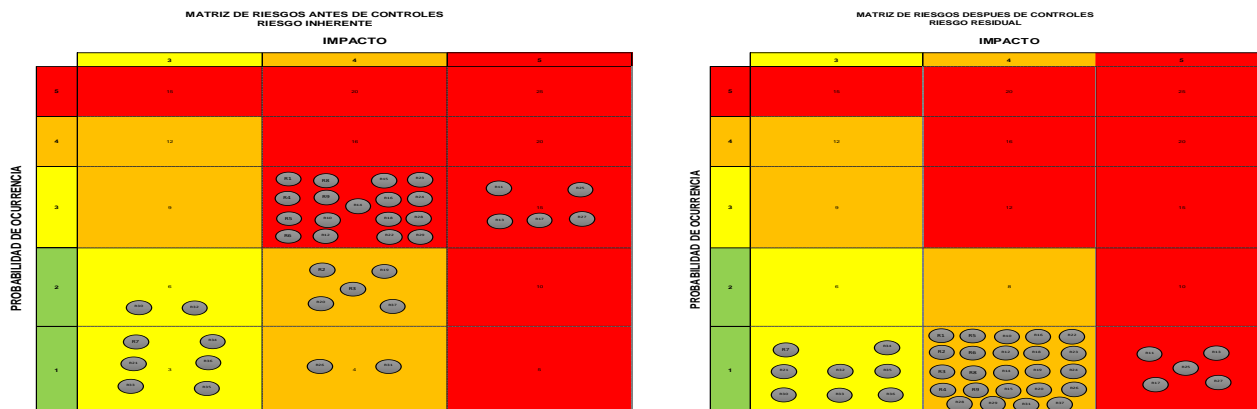
Cabe aclarar que este monitoreo se realizó por las dos (2) líneas de defensa en el aplicativo SIGEST dispuesto en la Intranet de la Entidad.

En el aplicativo SIGEST se identificó que el riesgo No.24 *“Liquidación indebida a los agentes del sistema favoreciendo al tercero con recursos que no le corresponden”* que pertenece al proceso “Gestión Económica de los Agentes del Sistema” se encuentra asociado al proceso Gestión del Talento Humano. Situación que ya fue comunicada verbalmente a la profesional Grado 04 de la Oficina Asesora de Planeación y que genera la recomendación **3**

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

La matriz de riesgos de corrupción de la Entidad con fecha de actualización julio 15 de 2021, presenta treinta y siete (37) riesgos con cincuenta y tres (53) controles, y cuarenta y cinco (45) actividades adicionales en el plan de tratamiento, los cuales se encuentran en el mapa calorimétrico tal como se observa a continuación en la siguiente imagen:

Mapa Calorimétrico Riesgos de Corrupción



Fuente: Matriz Estrategias Evaluación y Seguimiento PAAC 2021 Publicada en página web de TRANSMILENIO S.A con corte al 15 de julio de 2021

La Oficina de Control Interno con corte al 31 de agosto de 2021, realizó evaluación de los riesgos de corrupción a través de las matrices actualizadas y publicadas en julio de 2021. No obstante, mediante las auditorías de aseguramiento efectuadas a los procesos: Gestión de Mercadeo, Gestión Financiera y Contable, Supervisión y Control de la Operación, Planeación del SITP, Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios y Gestión de Tics, también se ha realizado el respectivo seguimiento. Los soportes se encuentran en los papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

En el presente seguimiento se constató que los treinta y siete (37) riesgos de corrupción, cuentan cada uno con plan de tratamiento, con sus respectivas fechas de inicio y finalización, responsable e indicador. La Oficina de Control interno evaluó los riesgos de corrupción realizando las siguientes las siguientes pruebas:

- **Verificación de aplicación de Controles durante el periodo:** Para los 37 riesgos se solicitaron los soportes de ejecución de los controles de los cuales no fue posible evidenciar o se evidenciaron parcialmente los correspondientes a 5 es decir el 14%, los cuales se presentan a continuación: 7 (Tráfico de influencias para eludir los cobros de consultoría del proceso Gestión de Mercadeo), 16 (Favoritismos y favorecimientos por padrinazgo y/o vínculos afectivos y/o familiares del proceso Supervisión y Control de la

Operación), 17(Alteración de indicadores de desempeño de las empresas operadoras troncales del Proceso Supervisión y Control de la Operación),19 (Direccionamiento de las pruebas de selección para fines particulares o personales del proceso Gestión del Talento Humano) y 31 (Registro inadecuado de inventarios del proceso Gestión de Servicios Logísticos), por lo cual no se pudo evidenciar su ejecución. Situación que genera la recomendación 4.

Sobre dos (2) riesgos se evidenciaron las siguientes situaciones:

Riesgo 7: El control no ha sido ejecutado en lo transcurrido de la vigencia, dado que no ha sido necesario hacerlo.

Riesgo 23: Durante la auditoría al Decreto 1072 de la vigencia 2021, se evidenciaron debilidades en la aplicación del control, en relación con el manejo de incapacidades dado que, para la muestra tomada, no fueron transcritas algunas capacidades con la EPS del trabajador, y algunos trabajadores las entregaron a la Dirección Corporativa con más de 15 días de posterioridad a lo definido por la normatividad vigente. De igual forma la base de datos gestionada por la Dirección corporativa para el control del ausentismo por incapacidades médicas presentó errores en algunos campos dificultando el monitoreo de la gestión.

- **Calificación del Impacto**

Se evidenció que dos riesgos (R17 Alteración de indicadores de desempeño de las empresas operadoras troncales y R18 Alteración del estado de operatividad de las tarjetas de conducción en el sistema GestSAE) del proceso Supervisión y Control de la Operación, tienen respuesta afirmativa a la pregunta 16 de los Criterios para calificar el impacto en riesgos de corrupción, sin embargo, solo uno fue calificado como catastrófico. Por tanto, se debe revisar el rango de mayor a catastrófico. Recomendación 5.

No. De riesgo	16. ¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?	Nivel	Rango
R17	X	5	CATASTROFICO
R18	X	4	MAYOR

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno con la información de la matriz de riesgos de corrupción publicada en la página web de la Entidad.

- **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:** Se revisó la ejecución del plan de tratamiento de los riesgos de corrupción identificando las siguientes apreciaciones para cada uno de los siguientes riesgos y por lo cual se detalló la recomendación 6 al final de este informe

Riesgo 9 (Alteraciones de los análisis de requerimiento de flota adicional del proceso Planeación del SITP): El plan de tratamiento continua sin ejecución dado que no se han presentado las actividades.

Riesgo 10 (Manipulación de la programación del proceso Planeación del SITP): El plan de tratamiento es un informe mensual que relaciona las solicitudes de aprobación de PSO'S rechazadas e indica el seguimiento realizado a las mismas.

No se evidenció el informe, el soporte enviado por la dependencia no concuerda con la ejecución del control. De otra parte, el indicador se debe revisar pues siempre va a dar positivo. En la descripción del control la periodicidad registrada es "mensual", no obstante, en la columna "fecha de ejecución" se indica que es trimestral.

Riesgo 11 (Manipulación de la información del proceso Supervisión y Control de la Operación): No hay diferencia entre el control y la actividad señalada en el plan de tratamiento.

Riesgo 16 (Favoritismos y favorecimientos por padrinazgo y/o vínculos afectivos y/o familiares del proceso Supervisión y Control de la Operación): Se sugiere complementar el control con la declaración de conflictos de interés cuando se presente.

Se evidenció que para la actividad “*Generar un informe que relacione las solicitudes de aprobación de PSO'S rechazadas e indique el seguimiento realizado a las mismas*”, correspondiente al riesgo 10 del proceso Supervisión y Control de la Operación, no hay concordancia entre el soporte y la fecha de ejecución, al igual que se debe evaluar si hay coherencia entre su denominador y su numerador.

Riesgo 17: Se evidenciaron tres (3) presentaciones de los comités de operadores troncales, pero no las actas. En tanto el plan de tratamiento demanda que estas dos (2) evidencias deben aportarse, los soportes allegados no fueron suficientes para evidenciar el cumplimiento total de la ejecución del control. Tanto el control como el plan de tratamiento del riesgo son las mismas actividades, por lo tanto, se recomienda revisarlos y efectuar los ajustes necesarios. De igual manera la fecha de ejecución del plan de tratamiento no guarda coherencia (cada dos meses y no bimensual).

Riesgo 19 (Direccionamiento de las pruebas de selección para fines particulares o personales del proceso Gestión del Talento Humano): El plan de tratamiento demanda que la evidencia soporte sea el informe de seguimiento por parte de un psicólogo externo. En tanto se adelantó proceso de selección para profesionales grado 5, no fueron enviados los soportes del informe del psicólogo mencionado, por lo tanto, no se evidenció aplicación del plan de tratamiento.

Riesgo 20 (Alteración de información relacionada con los servicios de bienestar del proceso Gestión del Talento Humano): el plan de tratamiento del riesgo es el mismo que el control. Se recomienda revisar y ajustar

Riesgo 22 (Manipulación de la información relacionada con la liquidación de la nómina del proceso Gestión del Talento Humano): Se evidenció cumplimiento al plan de tratamiento, no obstante, corresponde a las mismas actividades y soportes del control asociado. Se recomienda revisar la pertinencia y/o fortalecimiento del plan de tratamiento.

Riesgo 24 (Liquidación indebida a los agentes del sistema favoreciendo al tercero con recursos que no le corresponden del proceso gestión Económica de los Agentes del Sistema): El plan de tratamiento no se relaciona con el control ni con el indicador. Se recomienda revisar su pertinencia y efectuar los ajustes del caso

Riesgo 31 (Registro inadecuado de inventarios del proceso Gestión de Servicios Logísticos): Se debe revisar la fórmula del indicador del plan de tratamiento, como está definido siempre será mayor a 100.

Por otra parte, no fue posible validar los soportes ya que no se pudieron abrir los archivos enviados por la dependencia en correo electrónico del 3 de septiembre.

Riesgo 32 (Manipulación indebida de los documentos del proceso Gestión de Servicios Logísticos): Se debe revisar la fórmula del indicador del plan de tratamiento, toda vez que como está definido, no mide lo esperado.

Riesgo 33 (Omisión o Deficiencia en reportes a Entes de Control sobre posibles actos de corrupción), 34 (Modificación de resultados de Auditorías que evidencien posibles actos de corrupción), 35 (Utilización indebida de información) y 36 (Impedir o dificultar la realización de Auditorías) del proceso Evaluación y Mejoramiento de la Gestión: Se debe revisar la fórmula del indicador del plan de tratamiento, como está definido siempre será mayor.

2.2. Componente Rendición de Cuentas

De los (12) subcomponentes registrados en la siguiente tabla, se planteó una (1) actividad para cumplir en el presente periodo, la cual presentó un avance del 100%, las restantes once (11) actividades han tenido avance significativo generando un promedio de avance en el



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



componente de “*Rendición de Cuentas*” de 84% durante el segundo seguimiento con corte al 31 de agosto de 2021

Componente Rendición de Cuentas

Subcomponente	Numeral	Meta o producto	Fecha inicial	Fecha Final	Calificación OCI
Información de calidad y en el lenguaje comprensible	2.1	Plan de trabajo para el diseño de estrategia	1/01/2021	30/06/2021	100%
Información de calidad y en el lenguaje comprensible	2.2	100% de las versiones del plan de acción y/o plan de adquisiciones publicadas	2/01/2021	31/12/2021	100%
Información de calidad y en el lenguaje comprensible	2.3	Once (11) Estados financieros de TRANSMILENIO S.A. elaborados y publicados	1/01/2021	31/12/2021	64%
Información de calidad y en el lenguaje comprensible	2.4	Cuarenta (40) reportes de ejecución presupuestal elaborados y publicados en la página web de TRANSMILENIO S.A., PREDIS, SIVICOF y SIDEF	1/01/2021	31/12/2021	58%
Información de calidad y en el lenguaje comprensible	2.5	Publicación en la Página Web de TRANSMILENIO S.A. del 100% de los Informes emitidos por la Oficina de Control Interno	1/01/2021	31/11/21	100%
Información de calidad y en el lenguaje comprensible	2.6	Publicación en la Página Web de TRANSMILENIO S.A. del 100% de los Informes de Auditoría emitidos por los Entes Externos de Control y recibidos por la Oficina de Control Interno.	1/01/2021	31/12/2021	100%
Información de calidad y en el lenguaje comprensible	2.7	Una (1) estrategia para el fortalecimiento de los canales de comunicación	1/02/2021	31/12/2021	100%

Subcomponente	Numeral	Meta o producto	Fecha inicial	Fecha Final	Calificación OCI
Información de calidad y en el lenguaje comprensible	2.8	Una (1) estrategia para informar a las comunidades las actividades y los beneficios que el Equipo de Gestión Social realiza y/o promociona en los territorios de intervención y que impactan su entorno	1/02/2021	31/12/2021	50%
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.9	Mínimo 3000 encuentros con comunidades	15/01/2021	31/12/2021	82%
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.10	Mínimo 4 encuentros con comunidades enmarcados en el proceso institucional de rendición de cuentas del Sector Movilidad	1/06/2021	31/12/2021	100%
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	2.11	Una (1) estrategia para el equipo de Gestión Social que promueva el buen trato y la humanización hacia personal de TRANSMILENIO S.A.	1/02/2021	31/12/2021	50%
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	2.12	100% acciones correctivas y de mejora formuladas e implementadas acorde con los hallazgos arrojados en los informes de seguimiento al PAAC	1/02/2021	31/12/2021	100%

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y publicada en la página Web de la entidad - Estrategias 2021

La actividad 2.4. continúa registrando el nombre del reporte PREDIS, que ahora se llama BOGDATA (Se reporta a la secretaria de Hacienda y queda disponible en dicha página), razón por la cual se genera la recomendación 7.

2.3. Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

De los (10) subcomponentes registrados en la tabla siguiente, se registraron dos (2) actividades para cumplir en el presente periodo, las cuales presentaron un avance del 100%, las restantes ocho (8) actividades han tenido avance significativo generando un promedio de

avance en el componente de “*Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*” de 67% durante el segundo seguimiento con corte al 31 de agosto de 2021

Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Numeral	Meta o producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Calificación OCI
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	3.1	Cuatro (4) acciones para reforzar los criterios establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas	4/01/2021	31/12/2021	75%
Fortalecimiento de los canales de atención	3.2	Implementar cuatro (4) campañas para posicionar los canales de atención al usuario de la Entidad.	4/01/2021	31/12/2021	50%
Fortalecimiento de los canales de atención	3.3	Una (1) jornada de sensibilización.	4/01/2021	31/12/2021	100%
Talento Humano	3.4	Una (1) capacitación al personal que se encuentra en los puntos de atención al usuario	15/02/2021	30/06/2021	100%
Normativo y procedimental	3.5	Elaborar y publicar 12 informes de PQRS	4/01/2021	31/12/2021	58%
Normativo y procedimental	3.6	Elaborar y publicar 6 notas positivas	4/01/2021	31/12/2021	50%
Normativo y procedimental	3.7	Un (1) Manual de Servicio a la Ciudadanía actualizado y adoptado	4/01/2021	31/12/2021	0%
Normativo y procedimental	3.8	Realizar dos informes de seguimiento a las PQRS	1/02/2021	31/12/2021	50%
Relacionamiento con el ciudadano	3.9	Una (1) publicación en página web institucional relacionada con el protocolo de documentos perdidos	4/01/2021	30/06/2021	100%
Relacionamiento con el ciudadano	3.10	Una (1) estrategia integral de la Defensoría	4/01/2021	31/12/2021	89%

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y publicada en la página Web de la entidad - Estrategias 2021

La estrategia 3.3. “Realizar una (1) jornada de sensibilización en estaciones y portales sobre los canales de atención y la Defensoría del Ciudadano con el que cuenta la Entidad”, tiene

Informe N° OCI-2021-050 Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011 con corte a 31 de agosto de 2021

registrada como meta “Realizar una (1) jornada de sensibilización en estaciones y portales sobre los canales de atención y la Defensoría del Ciudadano con el que cuenta la Entidad”, en virtud de la cantidad de estaciones y portales que tiene TransMilenio la Oficina de Control Interno hace la recomendación 8

2.4. Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

De los (10) subcomponentes registrados en la siguiente tabla, no se planteó ninguna actividad para cumplir en el periodo evaluado, no obstante, el componente tuvo un avance significativo del 48% durante el segundo seguimiento con corte al 31 de agosto de 2021.

Para la actividad 4.8 y 4.9 como está el indicador, la Oficina de Control Interno considera que no es posible emitir calificación del 50%, puesto que no se cuenta con un parámetro definido y acorde con la fórmula del indicador y lo reportado, no es posible establecer un porcentaje de avance. Situación que generó la recomendación 9, no obstante, es importante tener presente que las actividades vencen el 31 de diciembre de 2021.

Componente Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Numeral	Meta o producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Calificación OCI
Transparencia Activa	4.1	Publicar mínimo un conjunto de datos abiertos	1/01/2021	31/12/2021	0%
Transparencia Activa	4.2	Automatizar dos conjuntos de datos abiertos publicados manualmente	1/01/2021	31/12/2021	0%
Transparencia Activa	4.3	Trámites registrados en SUIT revisados	4/01/2021	31/10/2021	100%
Transparencia Pasiva	4.4	Mínimo dos (2) mesas de trabajo al mes con las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRS	4/01/2021	31/12/2021	96%

Subcomponente	Numeral	Meta o producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Calificación OCI
Instrumentos de Gestión de la información	4.5	Un PGD actualizado, aprobado en Comité, publicado como dato abierto e implementado según actividades definidas para el 2021	1/04/2021	30/10/2021	35%
Instrumentos de Gestión de la información	4.6	Un PINAR actualizado aprobado en Comité, publicado como dato abierto e implementado según actividades definidas para el 2021	1/04/2021	30/09/2021	35%
Criterio diferencial de Accesibilidad	4.7	Una (1) estrategia diseñada e implementada para la mejora del sitio web de TRANSMILENIO con los lineamientos de accesibilidad	1/03/2021	31/12/2021	30%
Criterio diferencial de Accesibilidad	4.8	Componentes de accesibilidad con criterios mínimos de AA en los sitios web de la Entidad.	1/03/2021	31/12/2021	25%
Monitoreo	4.9	Un documento con las mejoras a implementar	12/04/2021	31/12/2021	0%
Monitoreo	4.10	Un (1) informe de verificación	1/02/2021	31/12/2021	100%

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno con la información suministrada por la Ofician Asesora de Planeación y publicada en la página Web de la entidad - Estrategias 2021

2.5. Componente: Otras iniciativas de lucha contra la corrupción

De los ocho (8) subcomponentes registrados en la tabla siguiente, no se planteó ninguna actividad para cumplir en el periodo evaluado, no obstante, el componente tuvo un avance significativo del 65% durante el segundo seguimiento con corte al 31 de agosto de 2021

Informe N° OCI-2021-050 Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011 con corte a 31 de agosto de 2021

Componente: Otras iniciativas de lucha contra la corrupción

Subcomponente	Numeral	Meta o producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Calificación OCI
Otras Iniciativas de lucha contra la corrupción	5.1	Un (1) Micrositio Gestión de Integridad	01/03/2021	31/12/2021	100%
Otras Iniciativas de lucha contra la corrupción	5.2	Un (1) Código de integridad actualizado	01/04/2021	31/12/2021	50%
Otras Iniciativas de lucha contra la corrupción	5.3	Dos (2) acciones o campañas para promover comportamientos deseados	01/03/2021	31/12/2021	83%
Otras Iniciativas de lucha contra la corrupción	5.4	Un (1) acción o campaña para sensibilizar sobre la temática de conflicto de intereses	01/05/2021	31/12/2021	60%
Otras Iniciativas de lucha contra la corrupción	5.5	Dos (2) acciones o campaña para promover Los valores del servicio público.	01/04/2021	31/12/2021	88%
Otras Iniciativas de lucha contra la corrupción	5.6	Un (1) cruce por semestre, presentando los resultados.	01/05/2021	31/12/2021	50%
Otras Iniciativas de lucha contra la corrupción	5.7	Un (1) Informe sobre el grado de apropiación del Código de Integridad en TRANSMILENIO S. A.	01/07/2021	31/12/2021	0
Otras Iniciativas de lucha contra la corrupción	5.8	Una (1) campaña donde se difunda los canales de denuncia por hechos de corrupción	01/04/2021	31/10/2021	90%

Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno con la información suministrada por la Ofician Asesora de Planeación y publicada en la página Web de la entidad - Estrategias 2021



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Para la actividad 5.4 (Diseñar e implementar campañas y otras acciones establecidas en el Plan de Trabajo para sensibilizar sobre la temática de conflicto de intereses), la Oficina de Control Interno asignó el mismo porcentaje de avance que otorgó la segunda línea de defensa, teniendo en cuenta que adjuntaron los soportes de los videos. Sin embargo, se recomienda definir actividades con porcentaje de avance claros y así poder realizar una evaluación acorde con el avance real. Recomendación 10.

3. Seguimiento a la recomendación anterior seguimiento (Con corte a 30 de abril de 2021).

La Oficina Asesora de Planeación hace seguimiento a la implementación de las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno, tal como se describe a continuación fueron tenidas en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La Subgerencia de Comunicaciones, adoptó la recomendación efectuada por la Oficina de Control Interno en el informe anterior, ya que realizó el ajuste al indicador de la estrategia 4.4. “Realizar mínimo dos (2) mesas de trabajo al mes con las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRS con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enmarcados en atención al usuario”.
- El área de Gestión documental reportó los soportes de las estrategias 4.5. (Actualizar, presentar para aprobación de Comité Interno de Archivo el Programa de Gestión Documental (PGD), publicarlo como dato abierto e implementar las actividades definidas para la vigencia 2021) y 4.6 (Actualizar, presentar para aprobación de Comité Interno de Archivo el Plan Institucional de Archivo (PINAR), publicarlo como dato abierto e implementar las actividades definidas para la vigencia 2021), con el grado de avance definido en su peso porcentual para cada actividad según lo recomendado por la Oficina de Control Interno en seguimiento pasado.
- Fue adoptada la recomendación efectuada por la Oficina de Control Interno en el informe anterior, para el indicador de la actividad del plan de tratamiento del riesgo



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



R2.que correspondió a: “Evaluar el indicador de la actividad del plan de tratamiento del riesgo R2 *“Direccionamiento indebido de los pronunciamientos de carácter ambiental”*.”

- Se tuvo en cuenta la recomendación dada por la Oficina de Control Interno a la estrategia 4.4 “Realizar mesas de trabajo con las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRS con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enmarcados en atención al usuario”, teniendo en cuenta que se menciona que es mensual pero no es claro cuántas acciones se deben ejecutar por mes. En la corrección se señala mínimo dos mesas de trabajo al mes.

4. CONCLUSION

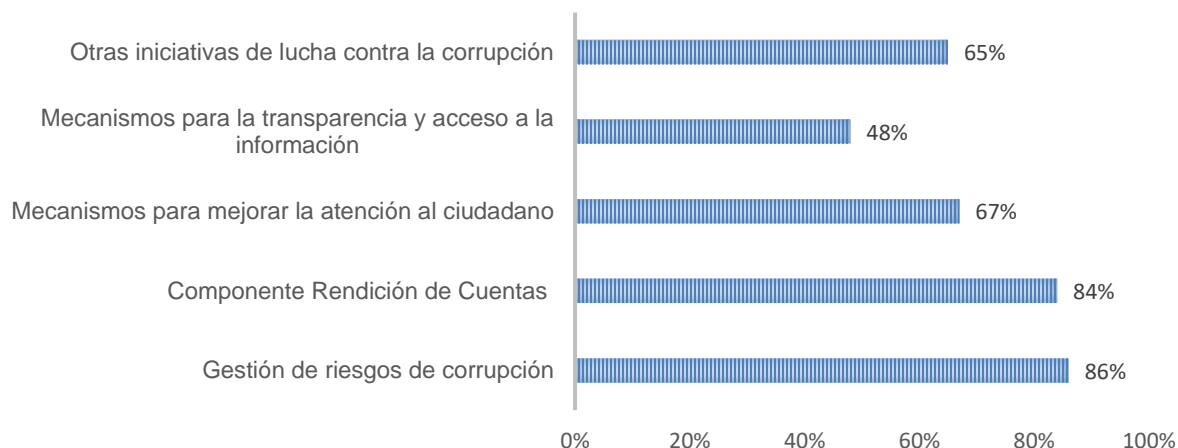
Avance por componente: En la gráfica siguiente se identifica el avance evidenciado en el PAAC de la Entidad en los cinco (5) componentes de las estrategias para la vigencia de 2021.

En zona alta: **De 80 a 100%** Los componentes Gestión del Riesgo y Rendición de cuentas

En zona Media: **De 60 a 79%**, Los componentes “Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano y otras iniciativas de lucha contra la corrupción.

En zona baja: **De 0 a 59%**, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

CUMPLIMIENTO POR COMPONENTE



Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno con la información dada en la evaluación de la tercera línea de defensa.

Nota: Tal como se aclaró en la parte inicial del presente informe, 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.

5. RECOMENDACIONES.

De acuerdo con el seguimiento realizado se presentan las siguientes recomendaciones para que sean implementadas las acciones correctivas del caso, de cara a la evaluación final al corte del 31 de diciembre de 2021.

1. Verificar el avance presentado para la estrategia, “*Revisar y actualizar la Política de Riesgos de la Entidad, acorde con los lineamientos dados por las Entidades del Distrito y Nación que dirigen los temas*”, teniendo en cuenta que la primera línea presenta un porcentaje de avance del 100% para una actividad no finalizada.
 - El proceso no especificó técnicamente la forma de calcular el avance descrito, por lo que a la tercera línea de defensa no le fue posible evaluar de forma objetiva este



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



porcentaje, generando diferencias entre el reporte del área y lo evidenciado por la Oficina de control Interno.

2. Evaluar la posibilidad incorporar en la parametrización del aplicativo SIGEST, la evaluación y monitoreo de la Tercera Línea de Defensa a los riesgos de gestión y corrupción.
 - La parametrización no incluye esta actividad por lo que a La Oficina de Control Interno no le fue posible realizar el monitoreo desde dicho aplicativo y fue necesario requerir tanto a las dependencias la totalidad de los soportes sobre la gestión adelantada, generando reprocesos.
3. Revisar y actualizar en el aplicativo SIGEST que todos los riesgos estén asociados al proceso que realmente pertenece.
 - El riesgo No. 24 del proceso Gestión Económica de los Agentes del Sistema se encuentra cargado al proceso Gestión del Talento Humano.
4. Evaluar la viabilidad de que los soportes tanto de la ejecución de los controles como de los planes de tratamiento aplicados en la matriz de riesgo de corrupción queden en un link al cual se pueda acceder desde el aplicativo SIGEST y así la Oficina de Control Interno, pueda visualizarlos para evaluar su efectividad.
 - Lo anterior, en razón a que no se recibieron completos o en condiciones accesibles los soportes necesarios para el presente seguimiento para los riesgos R12, R22, y R30, dificultando la labor de la Oficina de Control Interno.
5. Analizar los criterios con los que se califica el impacto de los riesgos de corrupción y efectuar los ajustes en caso de ser necesario.
 - Los riesgos 17 y 18 tienen respuesta afirmativa a la pregunta 16, no obstante, solo uno se encuentra dentro del rango catastrófico desde su inicio
6. Evaluar la posibilidad de realizar el ajuste en los planes de tratamiento de los riesgos de corrupción en aspectos como: Son iguales a los controles, la fórmula del indicador debe

Informe N° OCI-2021-050 Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011 con corte a 31 de agosto de 2021



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ser modificada para que se refleje la realidad de lo que se quiere medir, deben guardar relación entre el control la meta y el indicador, entre otros.

- Los riesgos 9,10,11,16,17, 19,20,22,24,31,32,33,34,35, y 36 presentan debilidad en su plan de tratamiento bien sea en sus controles o en la fórmula del indicador.
7. Actualizar los nombres de los informes que se presentan en el componente 2. Rendición de cuenta para la actividad 2.4. Cuarenta (40) reportes de ejecución presupuestal elaborados y publicados en la página web de TRANSMILENIO S.A., PREDIS, SIVICOF y SIDEF ante la secretaria de Hacienda
- El informe PREDIS registrado en el componente ahora se llama BOGDATA.
8. Registrar en las estrategias del PAAC metas acordes con la actualidad de la Entidad, teniendo en cuenta los comportamientos y/o estadísticas presentadas
- Para la actividad 3.3 “Realizar una (1) jornada de sensibilización en estaciones y portales sobre los canales de atención y la Defensoría del Ciudadano con el que cuenta la Entidad.” La meta debería ser mayor, teniendo en cuenta el número de estaciones y portales con los que cuenta la Entidad. De hecho, en el informe del Defensor del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A.- Primer semestre del 2021, se presentan varias acciones que ha realizado en diferentes localidades tanto para el componente zonal como para el Troncal.
9. Revisar y si es posible definir parámetros para reportar los avances que conlleven a una evaluación más objetiva acorde con sus indicadores.
- Las actividades 4.8, 4.9 y 5.4. no cuentan con parámetros definidos que soporten sus avances.
10. Dar celeridad a la ejecución de las actividades que tiene un porcentaje de avance cero o menor al 50% ya que nos encontramos en el último cuatrimestre de la vigencia 2021 y se debe dar cumplimiento oportunamente (31 de diciembre de 2021).



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Las actividades 3.7, 4.1, 4.2, 4.5, 4.6, y 5.7 tienen fecha de vencimiento 31 de diciembre de 2021, sin embargo, su porcentaje de avance es cero (0) o menor al 50%.

Recomendaciones Generales

- Reforzar las actividades de monitoreo y evaluación permanente a la gestión de riesgos de corrupción, por parte de los líderes de los procesos junto con sus equipos, en concordancia con la cultura del autocontrol al interior de la entidad y con lo estipulado en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5”. De igual manera las acciones propuestas deben ser continuamente monitoreadas por los procesos para no solo dar cumplimiento a las mismas, dentro del término previsto de su ejecución, sino para lograr con su implementación y que los riesgos se mantengan controlados, reducidos y así evitar su materialización.

El presente Informe fue socializado el día 27 de septiembre de 2021, con el responsable designado por la Oficina Asesora de planeación

Bogotá D.C., 28 de septiembre de 2021.

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Seguimiento al PAAC con corte al 31/08/2021. Estrategias y Matriz Seguimiento Riesgos de Corrupción (un Archivo en Excel)

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario Oficina de Control Interno.

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