



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



N° INFORME: OCI-2021-063

PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Gestión Grupos de Interés

EQUIPO AUDITOR: Lina María Amaya Sánchez – Contratista

Luz Marina Díaz Ramírez – Contratista

Natalia Acosta Quiroga – Contratista

Nestor Orlando Velandia– Contratista

LÍDER DEL PROCESO: Lina María Amaya Sánchez – Contratista

INFORME DISTRIBUIDO A: Gerente General y miembros del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno de la Entidad, entre los que se encuentra el líder del proceso.

FECHA REUNIÓN DE APERTURA: 27 de septiembre de 2021

FECHA REUNIÓN DE CIERRE: 20 de diciembre de 2021

OBJETIVO(S):

1. Evaluar la Administración de los Riesgos de Gestión y Corrupción que aplican al Proceso Gestión Grupos de Interés de TRANSMILENIO S. A.
2. Evaluar el diseño y la efectividad operativa de los controles internos del proceso auditado.
3. Evaluar el cumplimiento de la normativa externa e interna, considerando las políticas y procedimientos aplicables al proceso.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



ALCANCE:

El alcance previsto corresponde al proceso de Gestión de Grupos de Interés, el cual es un proceso Estratégico de la Entidad, de acuerdo con el mapa de procesos.

Teniendo en cuenta la metodología utilizada por la Oficina de Control Interno para el desarrollo de trabajos de auditoría, fue analizada la caracterización versión 1 de enero de 2020, y la documentación perteneciente al proceso, por tanto, se tomó como referente de auditoría el mapa de riesgos de gestión, el cual fue descargado del micrositio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de la intranet, el 1 de octubre de 2021 y el mapa de riesgos de corrupción v2 de 2021, para lo cual, se adelantaron pruebas para evaluar la redacción de los riesgos, el nivel de aceptación de los mismos, la adecuada calificación y combinación de la probabilidad e impacto, el diseño, efectividad y aplicación de los controles, así como su solidez individual y en conjunto, establecidos para las actividades identificadas en la caracterización, los procedimientos, los manuales y los protocolos, utilizando como criterio la metodología de riesgos establecida por la Entidad, y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). El detalle de la evaluación realizada se presenta en la descripción del trabajo.

Por lo anterior, fueron evaluadas ocho (8) de once (11) actividades que se encuentran registradas en la caracterización del proceso, las restantes, tres (3) no se evaluaron en razón a que fueron verificadas en los trabajos de seguimiento a planes de mejoramiento durante el 2021 e Informe de seguimiento al recibo y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Atención al Ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2020 - Ley 1474 de 2011, las actividades son: a) Coordinar la atención y respuesta de los requerimientos recibidos por los grupos de interés a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, b) Realizar seguimiento y monitoreo al desarrollo de las actividades definidas en las estrategias de comunicaciones, Gestión Social, Responsabilidad Social y Servicio al Usuario (PQRS) que tramite la Entidad y c) Tomar Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora. A continuación, el detalle del alcance definido en el presente trabajo:



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Actividad del Proceso	Alcance
1. Definir y formular el Plan de Acción.	Se analizó el seguimiento al plan de acción con corte a 30 de junio de 2021.
2. Definir las estrategias de Comunicación, Gestión Social, Responsabilidad Social, Atención en Vía y Servicio al Usuario (PQRS), requeridas por los grupos de interés	Se analizó mediante la verificación de los contratos activos y en liquidación de ATL, BTL, Servicio de Atención al Usuario en Vía del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP e IDIPRON, entre otros.
3. Implementar y hacer seguimiento a las estrategias de Atención en Vía que se realicen con los diferentes grupos de interés.	Se realizó entendimiento de los controles diseñados e implementados al respecto, así como la verificación del CTO622-21 Servicios y Soluciones Seguras S.A.S.
4. Implementar las estrategias de socialización y pedagogía que se realicen con los diferentes grupos de interés.	Se analizó mediante la verificación de los contratos activos y en liquidación de ATL, BTL, Servicio de Atención al Usuario en Vía del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP e IDIPRON, entre otros.
5. Implementar las estrategias de comunicación interna y externa dirigidas a los grupos de interés	Se analizó mediante la verificación de los contratos activos y en liquidación de ATL, BTL, Servicio de Atención al Usuario en Vía del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP e IDIPRON, entre otros
6. Implementar la estrategia de Responsabilidad Social de la Entidad.	Se realizó mediante la Prueba asociada a Tratamiento de Datos Personales.
7. Coordinar la atención y respuesta de los requerimientos recibidos por los grupos de interés a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.	Esta actividad fue cubierta mediante el trabajo realizado previo a la auditoria en el Informe N° OCI-2021-022: Informe de seguimiento al recibo y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y atención al ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2020 - Ley 1474 de 2011.
8. Coordinar el diseño y producción de piezas gráficas como apoyo para el fomento de las estrategias de comunicación que se definan e implementen.	Esta actividad fue evaluada mediante la verificación del Contrato CTO581-19 suscrito con Comercializadora COMSILA S.A.S.
9. Realizar seguimiento y monitoreo al desarrollo de las actividades definidas en las estrategias de comunicaciones, Gestión Social, Responsabilidad Social y Servicio al Usuario (PQRS) que tramite la Entidad.	Esta actividad fue cubierta mediante el trabajo realizado previo a la auditoria en el Informe N° OCI-2021-022 Informe de seguimiento al recibo y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y atención al ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2020 - Ley 1474 de 2011.
10. Analizar, reportar y actualizar los Indicadores de gestión del proceso, el Mapa de Riesgos, la matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora, y la Matriz de requisitos legales.	<p>Se realizó evaluación de los riesgos asociados al Proceso, validación del diseño y aplicación de los controles de Riesgos de Gestión.</p> <p>Es importante señalar que la matriz de riesgos de corrupción fue cubierta mediante el Informe No. OCI- 2021-050 Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011, con</p>

Actividad del Proceso	Alcance
	corte a 31 de agosto de 2021. Adicionalmente, fueron revisados los indicadores del proceso que se encuentran registrados en la plataforma SIGEST.
11. Tomar Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora.	Actividad abordada mediante seguimientos a los planes de mejoramiento internos y externos.
12. Actividades transversales del proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de contratos suscritos con Personas Jurídicas y contratos que fueron liquidados durante el periodo de la auditoría. 2. Verificación del avance de ejecución presupuestal de los contratos activos seleccionados en la muestra. 3. Verificación del Cumplimiento del Manual Específico de Funciones y Requisitos por Competencias Laborales (Resolución 1254 de 2019) TRANSMILENIO S. A. y Resolución 037 de 2021.

Tabla 1 – Realizado por la Oficina de Control Interno a partir de la Información consignada en la caracterización del Proceso

Los criterios de selección de la muestra evaluada se encuentran documentados y soportados en los papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

PERIODO AUDITADO: 1 de octubre de 2020 al 31 de agosto de 2021. Cabe aclarar que para algunas pruebas se procedió a verificar un periodo posterior, lo anterior, con el fin de proceder a generar recomendaciones que se encontraran acordes al comportamiento analizado para la vigencia 2021.

DECLARACIÓN:

Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo.

Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

CRITERIOS:

- Caracterización del Proceso Gestión Grupos de Interés publicada en la intranet al corte de la evaluación, indicadores, matriz de riesgos de gestión del proceso, manuales, procedimientos y demás documentos del Proceso publicados en la intranet al corte de la presente evaluación.
- La demás normatividad interna y/o externa asociada con el proceso auditado.

RIESGOS CUBIERTOS:

Riesgos de Gestión del Proceso:

La Oficina de Control Interno tomó como insumo la Matriz de Riesgos de Gestión del Proceso de Gestión Grupos de Interés del micrositio de MIPG, el cual cuenta con siete (7) riesgos que en estado inherente están clasificados en extremo (2 riesgos), en alto (3 riesgos) y en moderado (2 riesgos), de los cuales, luego de aplicados los controles, todos se desplazaron a estado residual bajo.

Los riesgos descritos en la Matriz se relacionan a continuación:

No. Riesgo	Descripción del Riesgo	Zona de Riesgo Inherente	Zona de Riesgos Residual
1	La información dirigida a los grupos de valor y grupos de interés no sea manejada y entregada de manera confiable y completa.	Extremo	Bajo
2	La información dirigida a los usuarios por el equipo de Atención al Usuario en Vía sea de forma inadecuada o deficiente.	Alto	Bajo
3	La información relacionada con el Sistema se entregue de manera inoportuna a la comunidad.	Extremo	Bajo
4	Desinformación de los colaboradores sobre el quehacer de la Entidad.	Alto	Bajo
5	La información que ingresa por parte de los grupos valor (usuarios) es insuficiente para gestionar las PQRS.	Moderado	Bajo
6	Insatisfacción por parte de los usuarios debido a falta de claridad en la información sobre el Sistema.	Alto	Bajo
7	Comportamientos inadecuados por parte de los actores del Sistema que puedan vulnerar	Moderado	Bajo

No. Riesgo	Descripción del Riesgo	Zona de Riesgo Inherente	Zona de Riesgos Residual
	los Derechos Humanos por desconocimiento de los lineamientos institucionales.		

Tabla 2 - Fuente: Matriz de Riesgos del Proceso Gestión del Proceso de Gestión Grupos de Interés de MIPG descargada de la intranet en 10 de octubre de 2021.

A continuación, se detalla el mapa de calor de los anteriores riesgos del proceso de gestión:

RIESGO INHERENTE

PROBABILIDAD		IMPACTO				
		Insignificante 1	Menor 2	Moderado 3	Mayor 4	Catastrófico 5
Casi seguro	5	5	10	15	20	25
Probable	4	4	8	12	16	20
Posible	3	3	6	9	12	15
Improbable	2	2	4	6	8	10
Rara vez	1	1	2	3	4	5

Ilustración 1 – Fuente: Matriz de Riesgos del Proceso Gestión Grupos de Interés de MIPG publicada en la intranet al corte de la evaluación.

RIESGO RESIDUAL

PROBABILIDAD		IMPACTO				
		Insignificante 1	Menor 2	Moderado 3	Mayor 4	Catastrófico 5
Casi seguro	5	5	10	15	20	25
Probable	4	4	8	12	16	20
Posible	3	3	6	9	12	15
Improbable	2	2	4	6	8	10
Rara vez	1	1	2	3	4	5

Ilustración 2 – Matriz de Riesgos del Proceso Gestión Grupos de Interés de MIPG publicada en la intranet al corte de la evaluación

Riesgos de Corrupción del Proceso:

De los dos (2) riesgos de corrupción registrados en la matriz “Omitir información de interés relacionada con la gestión de la Entidad en los diferentes espacios de interlocución con las comunidades para favorecer acciones de terceros en detrimento de las comunidades y/o de la entidad” y “Las bases de datos generadas a través de plataformas y/o aplicativos donde se registran las PQRS, sean manipuladas indebidamente para favorecimiento

personal”, fueron evaluados en el Informe N° OCI-2021-050 Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte a 31 de agosto de 2021.

Riesgos identificados por la Oficina de Control Interno (OCI):

Los siguientes riesgos se identificaron producto del análisis y desarrollo de pruebas aplicadas a las diferentes actividades del Proceso de Gestión Grupos de Interés, para lo cual se realizó el seguimiento respectivo, con el fin de verificar la existencia de controles y validar que no se estuvieran materializando. A continuación, se mencionan los siguientes:

1. Incumplir con la política de Gestión del Riesgo y Protocolo de Comunicaciones en Crisis
2. Falta de cumplimiento a las obligaciones específicas estipuladas en los contratos de la dependencia.
3. Que se haya vencido el tiempo estipulado por ley de los contratos para ser liquidados.
4. Incumplimiento de la Ley de Derechos de Autor por parte de la entidad en materia de Software y uso de las licencias ADOBE.

Como resultado de la evaluación realizada, se tiene que:

N° de Riesgo Identificado por la OCI	Resultados de la Evaluación
Incumplir con la política de Gestión del Riesgo y Protocolo de Comunicaciones en Crisis.	Se evidenció el cumplimiento de la Política de Gestión del Riesgo mediante la Prueba denominada “Evaluación de la gestión de Riesgo del Proceso”. En virtud del cumplimiento del Protocolo de Comunicaciones en Crisis se presentaron las Oportunidades de Mejora No. 6 y 7.
Falta de cumplimiento a las obligaciones específicas estipuladas en los contratos de la dependencia.	Se evidenció su cumplimiento mediante la prueba denominada “Verificación contratos de la dependencia – Contratos Activos”.

N° de Riesgo Identificado por la OCI	Resultados de la Evaluación
Que se haya vencido el tiempo estipulado por ley de los contratos para ser liquidados.	Se evidenció su cumplimiento mediante la prueba denominada “Verificación contratos de la dependencia – Contratos en Liquidación”.
Incumplimiento de la Ley de Derechos de Autor por parte de la entidad en materia de Software y uso de las licencias ADOBE.	Se evidenció su cumplimiento mediante la Prueba de Licenciamiento ADOBE.

Tabla 3 - Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno a partir de la información del entendimiento de las actividades claves del proceso.

FORTALEZAS:

- El apoyo y disposición brindados por los líderes y profesionales de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para atender las actividades del ejercicio auditor.
- La adecuada y oportuna ejecución de los controles asociados a los riesgos de gestión que reflejan la gestión de la Dependencia.
- Disposición de las áreas para atender al equipo auditor en operaciones específicas contribuyeron a dar claridad en las pruebas efectuadas por la Oficina de Control Interno.
- La disposición brindada por parte de la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones para atender los compromisos con ocasión del periodo de vacaciones de la Profesional Especializado - Grado 6 de Prensa y Comunicaciones Externas.

ESTADO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA AUDITORIA:

Para el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al corte del 30 de septiembre de 2021, el proceso no presentaba acciones con vencimiento en el periodo evaluado, sin embargo, el plan acumulado tenía tres (3) acciones, de las cuales fue cerrada una y las dos (2) acciones restantes del proceso tienen como fecha de finalización noviembre de 2021. Dichas acciones serán evaluadas por parte de la Oficina de Control al 31 de diciembre de 2021.

RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA:

A continuación, se relaciona un resumen de los hallazgos / y oportunidades de mejora (mejores prácticas) de la auditoría realizada:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

No.	Oportunidades de Mejora	Nivel de Severidad	Probabilidad	Impacto
1	Oportunidad de Mejora No. 1 – Falta de firma en algunas actas de gestión social, incrementando la probabilidad de que se materialice el riesgo asociado a dicho control, que corresponde a que la información relacionada con el Sistema se entregue de manera inoportuna a la comunidad	Moderado	4 – Probable	1 - Insignificante
2	Oportunidad de Mejora No. 2 – Debilidad en la publicación del Informe de actividades del Contrato para actividades de ATL	Moderado	3 – Posible	2 – Menor
3	Oportunidad de Mejora No. 3 – Debilidad en la liquidación de contratos	Alto	4 – Probable	3 – Moderado
4	Oportunidad de Mejora No. 4 – Debilidad en gestión del formato para Política de Tratamiento de Datos	Alto	4 – Probable	3 – Moderado
5	Oportunidad de Mejora No. 5 – Debilidad en la documentación soporte asociada a la intranet del Proceso	Alto	5 – Casi Seguro	1 – Insignificante
6	Oportunidad de Mejora No. 6 – Desactualización del Protocolo de Comunicaciones en Crisis	Extremo	4 – Probable	4 – Mayor
7	Oportunidad de Mejora No. 7 – Debilidad en el cumplimiento del Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información, así como el Procedimiento para realizar copias de Respaldo y Restauración de Información	Extremo	4 – Probable	4 – Mayor

Tabla 4 – Elaborado por la Oficina de Control Interno

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

Durante la auditoría realizada al proceso de Gestión Grupos de Interés, teniendo en cuenta los objetivos y alcance se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) **Entendimiento del proceso:** Se realizaron consultas basadas en la documentación existente del proceso (Manuales, procedimientos, políticas, mapas de riesgos), así como la búsqueda de distintos controles que apliquen las áreas para la gestión de riesgos aplicables.
- b) **Revisión de la normatividad vigente aplicable:** Se verificó la normativa aplicable, para constatar su cumplimiento, en lo que tiene que ver con las pruebas realizadas.
- c) **Identificación de riesgos y controles:** Fueron identificados los riesgos que pudieran afectar el proceso, así como la existencia de controles claves que mitiguen su materialización, se realizó la evaluación del diseño y ejecución de los controles, para los riesgos que se encuentran registrados en los mapas de riesgos y formalizados para el proceso evaluado.
- d) **Elaboración y ejecución del plan de trabajo:** Con base en el entendimiento adquirido del proceso, el cual, durante su desarrollo, permitió determinar la existencia, funcionalidad y aplicación de controles y requisitos identificados.
- e) **Identificación de hallazgos / Oportunidades de Mejora:** Como resultado de comparación entre el criterio (el estado correcto del requisito) y la condición (es decir es estado actual), durante el ejercicio auditor se encontraron diferencias entre ambos, pero dada su materialidad no se presentan como hallazgos.

DESCRIPCIÓN DE LAS PRUEBAS DE AUDITORÍA REALIZADAS:

Durante la evaluación realizada se presentaron algunos eventos que afectaron el tiempo de la auditoría, dentro de los cuales se destacan:

- El periodo de vacaciones de la Profesional Especializado – Grado 6 Prensa y Comunicaciones Externas, toda vez que la información requerida del área de acuerdo con la reunión de apertura, fueron atendidas por la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones quien tiene una agenda con alto volumen de compromisos.
- En virtud de la Prueba del Protocolo de Comunicación en Crisis fue solicitada la información a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones el 13 de octubre de 2021, sin embargo, al ser manejado por la Subgerente nos fue abierto un espacio hasta el 22 de octubre de 2021, dada su agenda.
- El Volumen de información tanto de los contratos de ATL, BTL, Servicios y Soluciones Seguras, así como de los controles establecidos en la Prueba de Riesgos.
- Terminación del contrato de uno de los miembros del equipo de la Oficina de Control Interno.
- Entrevistas realizadas con colaboradores de otras dependencias (Dirección de TIC) que hacen parte activa en el desarrollo del Proceso.

Como parte de la ejecución del trabajo y en virtud de la mejora continua, la Oficina de Control Interno desarrolló las siguientes actividades a saber:

A. Seguimiento a las recomendaciones derivadas de las Oportunidades de Mejora del Informe OCI-2020-057

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a las observaciones generadas en el informe OCI-2020-057, evidenciando que de las dos (2) recomendaciones efectuadas una (1), es decir, el 50% fue tomada en cuenta.

Para la recomendación sobre la cual no se implementaron acciones, el proceso justificó su respuesta, tal y como se detalla a continuación:

Descripción	Respuesta de la Dependencia
<p>Evaluar la posibilidad de asignar una periodicidad menor a los dos (2) indicadores ("Personas satisfechas con la Comunicación Organizacional" y "Oportunidad en la respuesta de PQR") que tienen la periodicidad anual en el cuadro de mando integral, con el fin de que se tenga tiempo para aplicar correctivos, en caso de evidenciar debilidad en el cumplimiento de la meta.</p>	<p>• Indicador: "Personas satisfechas con la Comunicación Organizacional" Este indicador se elabora a partir de una encuesta dirigida a todos los colaboradores de la entidad, en la cual se indaga sobre la satisfacción en el diseño y contenidos de los canales internos y el nivel de aceptación de las principales campañas desarrolladas durante el año. Teniendo en cuenta lo anterior, las actualizaciones a los canales internos y las principales campañas se pueden condensar fácilmente en una evaluación anual sin generar desgaste a las dependencias con encuestas cada 6 meses. Adicionalmente, el equipo de comunicación interna efectúa actividades pedagógicas diarias dirigidas a los colaboradores, sobre el uso y satisfacción de los principales canales de divulgación internos, lo cual nos permite estar conectados con las necesidades de nuestros públicos. Por último, en los últimos dos años de mediciones hemos tenidos niveles de satisfacción del 95 % y 90% respectivamente, lo cual evidencia una fortaleza en la gestión de la meta.</p>
	<p>• Indicador: "Oportunidad en la respuesta de PQR" Para la vigencia 2021, se tomó la decisión de no continuar con el Indicador denominado - Oportunidad en la respuesta de PQR de los ciudadanos en el Cuadro de Mando Integral, en consideración a que el mismo, cerró la vigencia 2020 con un tiempo promedio de respuesta a PQRS de cuatro (4) días, con relación a la vigencia 2019, teniendo en cuenta esto, no resulta procedente disminuir en más días el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes ciudadanas, en especial, aquellas que requieren procesos de investigación. En este sentido, la responsabilidad que tenemos como Entidad de emitir las respuestas bajo criterios de oportunidad, claridad y calidez, y al mantener dicho indicador para la presente vigencia, podría representar el incumplimiento de otros factores que intervienen en la misma, como los anteriormente señalados, por la necesidad de responder con rapidez las solicitudes y dar cumplimiento al indicador. Bajo este contexto, la decisión se tomó con el propósito de mantener la calidad en las respuestas que se están emitiendo de cara al ciudadano satisfaciendo sus necesidades y expectativas dentro del ciclo de experiencia del servicio.</p>

Tabla 5 – Elaborado por la Oficina de Control Interno a partir de la respuesta enviada por la SAUC mediante correo electrónico del 20 de octubre de 2021

B. Análisis de la Caracterización

Se procedió a descargar de la intranet la caracterización del Proceso de Gestión Grupos de Interés, versión 1 de enero de 2020, con el fin de verificar que la articulación de los documentos registrados tales como aplicativos, recursos humanos, entradas, salidas entre otros, estuvieran acordes con el que hacer institucional y/o realidad del proceso.

Se compararon las actividades consignadas en la caracterización del proceso con cada una de las funciones establecidas en el Acuerdo 7 de 2017, con las funciones descritas en la Resolución 037 de 2021 y con los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional, con el fin de validar su respectiva alineación.

Como resultado, se concluyó que los compromisos, productos y/o metas que se vienen desarrollando en el Plan de Acción Institucional para la vigencia 2021 guardan relación con las actividades descritas en la caracterización.

C. Análisis del Cuadro de Mando Integral y Plan de Acción Institucional

Se evaluó la coherencia de las estrategias, metas e indicadores registrados en la Plataforma SIGEST del proceso de Grupos de Interés, así como los productos y/o metas del Plan de Acción Institucional, así como su nivel de cumplimiento en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a:

- Verificar la coherencia de la información de los indicadores de gestión registrados en la plataforma SIGEST del proceso de Grupos de Interés.
- Verificar la oportunidad en el registro de avance de los indicadores por parte de la dependencia en la plataforma SIGEST e identificar los riesgos para la Entidad derivados de su posible incumplimiento.
- Evaluar los indicadores de gestión formulados conforme al procedimiento indicadores de gestión con código P-OP-023, v2.
- Verificar el avance de los productos y/o metas del Plan de Acción Institucional de la dependencia al corte del 30 de junio de 2021.

Los resultados se indican a continuación:

• Cuadro de Mando Integral

No.	Nombre del Indicador	Descripción de la Fórmula	Frecuencia	Resultados	Cumplimiento
1	GGI1 Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa 2021.	$(\text{https://app.metricool.com/evolution - instagram} / 37.719 \text{ seguidores}) * 100$	Semestral	5.447	100% Al 30-06-2021
2	GGI2 Personas satisfechas con la comunicación organizacional 2021.	(Personas satisfechas con los mensajes de comunicación organizacional / Personas encuestadas)	Anual	-	No Aplica
3	GGI3 Cumplimiento	Cantidad de espacios de Interlocución	Mensual	2.668	88.93%

No.	Nombre del Indicador	Descripción de la Fórmula	Frecuencia	Resultados	Cumplimiento
	de actividades de gestión social por espacios de interlocución 2021.	desarrollados con los Grupos de Interés / 3000 espacios de Interlocución efectuados con los Grupos de Interés	(Último día del mes a las 23:59)		Al 30-09-2021
4	GGI4 Espacios de atención en vía 2021	(Espacios de atención en vía dentro del Sistema Integrado de Transporte Público adelantadas/ 120) *100	Bimestral	80%	66.67% Al 31-08-2021
5	GGI5 Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía 2021.	Usuarios que se sienten satisfechos con la atención del asesor / Total de usuarios encuestados	Bimestral	92%	92% Al 31-08-2021

Tabla 6 – Elaborado por la Oficina de Control a partir de los resultados registrados por la dependencia en la Plataforma SIGEST

En virtud del reporte efectuado por la dependencia en relación con los indicadores de gestión registrados en la plataforma SIGEST, se observa que los resultados allí consignados se encuentran acorde con las metas programadas en sus fichas de técnicas a excepción del indicador denominado “GGI1 Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa 2021”, el cual cumplió su meta anticipadamente. Dicho cumplimiento según lo indicado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones obedeció a las movilizaciones presentadas, a campañas por parte del componente digital y a la llegada y puesta en operación de la flota nueva.

• Plan de Acción Institucional

No.	Producto y/o Meta	Resultado Cuantitativo del Cálculo del Indicador al 30 de junio de 2021
1	Catorce (14) actividades de comunicación relacionadas con los canales de comunicación oficiales internos y externos de la entidad.	50%
2	Dos (2) estrategias de diseño gráfico para definir tiempos de recepción de piezas y elementos de señalética en el Sistema.	25%
3	Tres (3) estrategias de gestión social.	50%
4	Quince (15) Acciones de cultura ciudadana y/o Responsabilidad Social.	59%
5	Nueve (9) acciones relacionadas con la estrategia de posicionamiento de los canales de atención al usuario.	41%
6	Alcanzar un avance físico del 35% (acumulado) de la meta "Definir e implementar dos estrategias de cultura ciudadana para el sistema de movilidad, con enfoque diferencial, de género y territorial, donde	57%

No.	Producto y/o Meta	Resultado Cuantitativo del Cálculo del Indicador al 30 de junio de 2021
	una de ellas incluya la prevención, atención y sanción de la violencia contra la mujer en el transporte.	

Tabla 7 – Corresponde a los resultados de los indicadores de los Productos y/o Metas del Plan de Acción Institucional de acuerdo con los reportes realizados por la dependencia a la Oficina Asesora de Planeación

Como resultado de la evaluación se evidenció que para los seis (6) productos y/o metas establecidos en el Plan de Acción Institucional considerando las actividades específicas y las ponderaciones debidamente establecidas para cada uno de estos, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones alcanzó un porcentaje de cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos al 30 de junio de 2021, del 47%, lo cual es coherente con su programación.

D. Evaluación de la gestión de Riesgos del Proceso

Fue evaluada la gestión del riesgo del proceso, a partir de la matriz de riesgos de gestión vigente al corte de la evaluación, así mismo se verificó que los riesgos identificados, analizados y valorados dieran cubrimiento al objetivo del proceso, que su redacción, el nivel de aceptación del riesgo, la probabilidad y el impacto de los riesgos fuesen concordantes con la metodología definida por la entidad.

De igual manera se evaluó el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el numeral 8.4.1 y 8.4.2 del Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S. A., con código M-OP-002 versión 4 de noviembre de 2020 para definir si el diseño de un control mitiga de manera adecuada el riesgo desde su redacción, a partir de la verificación de las seis (6) variables establecidas las cuales son: 1) Responsable, 2) Periodicidad, 3) Propósito, 4) Cómo se realiza la actividad de control, 5) Qué pasa con las observaciones o desviaciones y 6) Evidencia de la ejecución del control.

Como resultado de lo anterior, se determinó que los diez (10) controles establecidos en la matriz de riesgos de gestión, se encuentran bien diseñados, es decir, que se califican como “fuertes”, por cuanto en su redacción cumplen con las seis (6) variables ya descritas.

- **Verificación de la aplicación de los controles:**

En virtud de la evaluación del diseño de los controles en la cual se determinó que los mismo se encuentran cumpliendo con las seis (6) variables establecidas, la Oficina de Control Interno solicitó a los responsables de las actividades del Proceso, los soportes que permitieran verificar la ejecución de los controles asociados a los riesgos de gestión.

Con lo anterior, se procedió a realizar el análisis de la ejecución del (los) control (es), de la solidez individual y conjunta (Matriz de Riesgos de Gestión), el nivel del riesgo (riesgo residual) y el tratamiento de conformidad con lo definido en los numerales 8.4.2, 8.4.3 y 8.5 del Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S. A., con código M-OP-002 versión 4 de 2020.

Como resultado se determinó que:

- **Matriz de Riesgos de Gestión**

De los siete (7) riesgos registrados en la Matriz de Riesgos de Gestión, dos (2) se encontraban en una zona de riesgo inherente (sin controles) “*Extremo*”, tres (3) en “*alto*” y dos (2) en “*moderado*” y una vez aplicados los controles, se desplazaron en su totalidad a una zona de riesgo residual “*baja*”, es decir, que no se requiere documentar plan de tratamiento del riesgo, por tanto, el mismo se acepta y se evidenció que el nivel de aceptación de los riesgos del proceso es concordante con lo definido en el Manual para la Gestión del Riesgo de TRANSMILENIO S.A. con código M-OP-002-v4.

Como resultado del ejercicio anterior, se determinó que los diez (10) controles de la Matriz de Riesgos de Gestión, la gestión de la solidez individual y conjunta (probabilidad e impacto) se considera “*fuerte*”, por cuanto se ejecuta de manera consistente por parte del (los) responsables, sin embargo, para el riesgo asociado con “*La información relacionada con el Sistema se entregue de manera inoportuna a la comunidad*”, se tiene que de la muestra seleccionada, tres (3) de ocho (8) actas verificadas equivalentes al 38%, no cuentan con la firma del gestor social. Cabe anotar que dicha información fue verificada

únicamente de forma digital. Lo anterior, se notifica a los responsables mediante la Oportunidad de Mejora No. 1.

E. Verificación Contratos de la Dependencia

• Contratos Activos

Se tomó una muestra de cuatro (4) de seis (6) contratos suscritos con personas jurídicas equivalente al 67%. Es importante precisar que los seis (6) contratos tienen un valor de \$16.599.363.074 y los cuatro (4) contratos seleccionados \$15.339.363.074, es decir, el 92% que corresponde al presupuesto del Proceso, teniendo como criterio, los contratos que tuvieran un impacto presupuestal alto, según el valor del contrato inicial más sus adiciones, así como aquellos contratos que tengan actividades críticas para la dependencia, un alto volumen de operaciones y que sean transversales en las actividades de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Para ello, se adoptó una muestra con un nivel de confianza del 90%, un error muestral del 7% y una proporción de éxito del 3%.

Los contratos seleccionados se relacionaban con actividades de BTL (Below The Line – Bajo la Línea), es decir, actividades anti evasión, campañas de cultura ciudadana e información relevante que debe ser comunicada a los usuarios, ATL Above The Line (Sobre la línea) que corresponde actividades de radio, televisión, cine, revistas, prensa y publicidad exterior, Servicio de Atención al Usuario en Vía (anfitriones), y Sentencia proferida el 11 de agosto - Jóvenes beneficiarios, tal y como se describen a continuación:

No.	No. Cto	Contratista	Objeto	Valor Inicial	Duración
1	CTO485-21	CONSORCIO NACIONAL DE MEDIOS S.A.	Contratar la prestación de servicios para la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en todo lo relacionado con actividades de ATL en el marco de la estrategia de comunicaciones planteada por la Subgerencia.	\$2.500.000.000	12 meses ó hasta agotar recursos
2	CTO591-21	CONSULTORIA ESTRATEGICA INTEGRAL S.A.S	Contratar la prestación de servicios para la subgerencia de atención al usuario y comunicaciones en todo lo relacionado con actividades BTL en el marco de la estrategia planteada por la entidad.	\$2.500.000.000	12 meses o hasta agotar recursos
3	CTO622-21	SERVICIOS Y SOLUCIONES	Contratar el servicio de Atención al Usuario en Vía del Sistema Integrado de	\$8.753.000.000	Siete (7) meses y

No.	No. Cto	Contratista	Objeto	Valor Inicial	Duración
		SEGURAS S.A.S.	Transporte Publico - SITP con el fin de propender por el cumplimiento de las estrategias establecidas por el ente gestor.		dieciocho (18) días
4	CONV669-21	IDIPRON	Aunar recursos técnicos, administrativos y financieros para continuar con el desarrollo de las acciones tendientes a garantizar el cumplimiento de lo ordenado en la sentencia proferida el 11 de agosto de 2011 del consejo de estado, con la participación de jóvenes beneficiarios de los programas formativos adelantados por el IDIPRON.	\$986.363.074	Once (11) meses ó hasta agotar recursos

Tabla 8 - Elaborado a partir de la información publicada de los contratos en la plataforma SECOP y descargada el 11 de noviembre de 2021.

Se pudo determinar que, de la muestra seleccionada, tres (3) de cuatro (4) procesos, es decir, el 75%, corresponden a licitaciones públicas. De la respectiva muestra, la Oficina de Control Interno evaluó el cumplimiento de la etapa precontractual y de perfeccionamiento de los contratos, verificando si se encontraban incluido en el respectivo Plan Anual de Adquisiciones, si contaban con estudios previos o pliego de condiciones, actos administrativos de apertura, CDP, etapas de observaciones y respuestas, acto administrativo de adjudicación, así mismo, se validó que en la Página Web del Registro Único Empresarial y Social (RUES), las actividades económicas de los contratos fueran concordantes con sus objetos contractuales, así como su respectiva coherencia y publicación.

Así mismo, se validó que los soportes de pago estuvieran completos y correspondieran al tipo de pago a realizar, que la información contenida en las órdenes de pago correspondiera con la información de los documentos soportes, que existiera flujo de aprobaciones, que en los registros contables se realizarán las deducciones de impuestos, la afectación presupuestal y la imputación contable de acuerdo con la naturaleza de los pagos y que dichos documentos dieran cumplimiento al principio de transparencia en la publicación de los documentos del proceso (en la plataforma SECOP) de conformidad con lo señalado en la normatividad vigente.

Adicionalmente, se verificó la ejecución presupuestal al 30 de septiembre de 2021, teniendo como resultado el siguiente:

No.	Descripción	No. Cto	Contratista	Valor Inicial	Fecha Inicial	Fecha de Terminación + Modificatorios	% Ejecución
1	ATL	CTO485-21	CONSORCIO NACIONAL DE MEDIOS S.A.	\$2.500.000.000	7/05/2021	06/05/2022	42.07%
2	BTL	CTO591-21	CONSULTORIA ESTRATEGICA INTEGRAL S.A.S	\$2.500.000.000 \$900.000.000 (Adición)	18/05/2021	17/05/2022	37.37%
3	Servicio de Atención al Usuario en Vía (anfitriones)	CTO622-21	SERVICIOS Y SOLUCIONES SEGURAS S.A.S.	\$8.753.000.000	07/05/2021	24/12/2021	47.95%
4	Sentencia proferida el 11 de agosto - Jóvenes beneficiarios	CONV669-21	IDIPRON	\$986.363.074	24/05/2021	23/04/2022	20.00%

Tabla 9 – Elaborado a partir de la información publicada de los contratos en la plataforma SECOP y descargada el 11 de noviembre de 2021.

De la verificación realizada por la Oficina de Control Interno se pudo determinar para el 100% de la muestra seleccionada, fueron publicados los documentos precontractuales de los procesos, que los contratistas cumplen con los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones.

A continuación, se presenta el detalle de la verificación específica de los contratos evaluados:

- Contrato para actividades de ATL**

Se compararon los dos (2) contratos de ATL correspondientes a las vigencias 2020 y 2021 con el fin de validar las variaciones que se presentaron, en valor, teniendo como resultado, el siguiente:

Objeto	No. Cto Vigencia 2021	Vr Vigencia 2021	Contratista	Vr Vigencia 2020	Variación
ATL	CTO485-21 CONSORCIO NACIONAL DE MEDIOS S.A.	\$2.500.000.000	CTO605-19 ARENA COMMUNICATIONS COLOMBIA SAS	\$7.875.261.000	-68%

Tabla 10 – Elaborado a partir de la información publicada de los contratos en la plataforma SECOP y descargada el 11 de noviembre de 2021.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



De lo anterior, se pudo evidenciar una disminución en la contratación por valor de \$5.375.261.000, respecto del contrato anterior, según lo manifestado por los responsables de la información, esto obedeció a recortes presupuestales para la dependencia.

Para el contrato CTO485-21 CONSORCIO NACIONAL DE MEDIOS S.A., se procedió a verificar desde la plataforma SECOP, los soportes de la etapa precontractual en relación con su coherencia y respectiva publicación, de lo cual no se evidenció incumplimiento.

Posteriormente se realizó una verificación en la etapa contractual de cinco (5) publicaciones de pagos asociadas con las facturas CNM685, CNM870, CNM871, CNM833 y CNM874 de julio y septiembre de 2021 por valor total con iva de \$1.051.670.492. Por lo anterior, se validó que la factura estuviese acorde al periodo evaluado, que se hubieran realizado las respectivas deducciones de impuestos, así como aplicado el porcentaje (%) techo de comisión antes de IVA de conformidad con lo estipulado en la oferta económica de comisión (7%), la respectiva afectación presupuestal y que las órdenes de pago contaran con el respectivo flujo de aprobaciones, adicionalmente, que tuviese informe de actividades, pago de seguridad social, certificado de cumplimiento e informe firmado y publicado por parte del supervisor.

Como resultado de lo anterior, se evidenció que el informe cargado por el Supervisor asociado a la factura CNM833 corresponde al CTO697-20, presenta debilidad en la información publicada en el SECOP. Lo anterior, se notifica a los responsables mediante la Oportunidad de Mejora No. 2.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno seleccionó la factura de venta CNM870 a fin verificar las catorce (14) obligaciones específicas del contrato, teniendo como resultado, el cumplimiento de lo evaluado.

- **Contrato para actividades de BTL**

Se compararon los dos (2) contratos de BTL correspondientes a las vigencias 2020 y 2021 con el fin de validar las variaciones que se presentaron, en valor, teniendo como resultado, el siguiente:

No. Cto	Contratista	Vr Vigencia 2021	No. Cto	Contratista	Vr Vigencia 2020	Variación
CTO591-21	CONSULTORIA ESTRATEGICA INTEGRAL S.A.S	\$2.500.000.000	CTO699-20	DHRI S.A.S	\$3.674.345.790	-32%

Tabla 11 – Elaborado a partir de la información publicada de los contratos en la plataforma SECOP y descargada el 11 de noviembre de 2021.

De lo anterior, se pudo evidenciar una disminución en la contratación por valor de \$1.174.345.790, respecto del contrato anterior, según lo manifestado por los responsables de la información, esto obedeció a recortes presupuestales para la dependencia.

Así mismo, y en virtud del contrato actual CTO591-21 suscrito con CONSULTORIA ESTRATEGICA INTEGRAL S.A.S se seleccionó una muestra de cinco (5) de doce (12) órdenes de pago equivalente al 42%, al corte del 30 de septiembre de 2021, a fin de validar que los soportes de pago estuvieran completos y correspondieran al tipo de pago a realizar, que la información contenida en las órdenes de pago correspondiera con la información de los documentos soportes, que existiera un flujo de aprobaciones, que en los registros contables se realizarán las deducciones de impuestos, así como el porcentaje (%) techo de intermediación antes de IVA, la afectación presupuestal y la imputación contable de acuerdo con la naturaleza de los pagos y que dichos documentos dieran cumplimiento al principio de transparencia en la publicación de los documentos del proceso (en la plataforma SECOP) de conformidad con lo señalado en la normatividad vigente. Con lo anterior, se evidenció que el informe de actividades de las facturas 363 y 364 de julio de 2021 por valor total con iva de \$183.825.877, no se encuentra firmado por el contratista. Dicha situación fue informada a los responsables mediante la Oportunidad de Mejora No. 2.

Así mismo, la Oficina de Control Interno seleccionó la factura de venta FECE-369 a fin verificar las obligaciones específicas del contrato, las cuales ascienden a veinte (20) teniendo como resultado, el cumplimiento de lo evaluado.

• Contratos Servicio de Atención al Usuario en Vía del SITP

Se compararon los dos (2) contratos relacionados con el Servicio de Atención al Usuario en vía del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP correspondientes a las vigencias 2020 y 2021 con el fin de validar las variaciones que se presentaron, en obligaciones, tiempo y valor, teniendo como resultado, así:

Objeto	No. Cto Vigencia 2021	Vr Vigencia 2021	Contratista	Vr Vigencia 2020	Variación
Servicio de Atención al Usuario en Vía (anfitriones)	CTO622-21 SERVICIOS Y SOLUCIONES SEGURAS S.A.S.	\$8.753.000.000	CTO 668-20 SERVICIOS Y SOLUCIONES SEGURAS S.A.S	\$8.376.159.000	+4%

Tabla 12 – Elaborado a partir de la información publicada de los contratos en la plataforma SECOP y descargada el 11 de noviembre de 2021.

De lo anterior, se pudo evidenciar un aumento en la contratación por valor de \$376.841.000, respecto del contrato anterior.

Para el contrato CTO622-21 SERVICIOS Y SOLUCIONES SEGURAS S.A.S., se procedió a verificar desde la plataforma SECOP, los soportes de la etapa precontractual en relación con su coherencia y respectiva publicación, de lo cual no se evidenció incumplimiento.

Posteriormente se realizó una verificación en la etapa contractual en la cual se verificaron cinco (5) publicaciones de pagos asociadas con las facturas FE186, FE191, FE194, y FE199 con fechas de junio a septiembre de 2021, por un valor total con iva de \$4.196.868.507. Por lo anterior, se verificó que la factura estuviese acorde al periodo evaluado, que se hubieran realizado las respectivas deducciones de impuestos, la respectiva afectación presupuestal y que las órdenes de pago contaran con el respectivo flujo de aprobaciones, adicionalmente, que tuviese informe de actividades, pago de seguridad social, certificado de cumplimiento e informe firmado y publicado por parte del supervisor. Con lo anterior, no se generaron hallazgos ni observaciones.

• Contrato IDIPRON

Se compararon los dos (2) contratos suscritos con IDIPRON el cual tiene por objeto *“Aunar recursos técnicos, administrativos y financieros para continuar con el desarrollo de las acciones tendientes a garantizar el cumplimiento de lo ordenado en la sentencia proferida el 11 de agosto de 2011 del consejo de estado, con la participación de jóvenes beneficiarios de los programas formativos adelantados por el IDIPRON”*, correspondientes a las vigencias 2020 y 2021 con el fin de validar las variaciones que se presentaron, en obligaciones, tiempo y valor, teniendo como resultado, así:

Objeto	Contratista	Vr Vigencia 2021	Contratista	Vr Vigencia 2020	Variación
Sentencia proferida el 11 de agosto - Jóvenes beneficiarios	CONV669-21 IDIPRON	\$986.363.074	IDIPRON (CONV577-19)	\$3.378.120.511	-71%

Tabla 13 – Elaborado a partir de la información publicada de los contratos en la plataforma SECOP y descargada el 11 de noviembre de 2021.

De lo anterior, se pudo evidenciar una disminución en la contratación por valor de \$2.391.757.437, respecto del contrato anterior. Según lo manifestado por los responsables de la información, esto obedeció a recortes presupuestales para la dependencia.

En virtud del convenio CONV669-21 suscrito con IDIPRON se procedió a validar por parte de la Oficina de Control Interno la forma de pago por medio de la cual se efectuaba un desembolso anticipado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total de los aportes de TRANSMILENIO S.A. al convenio, es decir la suma de \$197.272.615, el cual se realizaba una vez firmada el acta de inicio y la presentación y aprobación del cronograma de actividades.

Con lo anterior, se evidenció el primer desembolso por parte de la entidad mediante radicado 2021-ER-20877 del 8 de junio de 2021, el cual tenía asociada cuenta de cobro del 2 de junio de 2021 y la Orden de Pago OP2024 presentaba fecha del 12 de julio de 2021. Con lo anterior, no se generaron hallazgos ni observaciones.

• Contratos en Liquidación

La Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de siete (7) de nueve (9) contratos terminados equivalentes al 78%, a fin de validar si los mismos se habían liquidado en el periodo de la auditoría, verificar si el acta de liquidación se encontraba debidamente suscrita, contenía la información del contrato correspondiente y su saldo había sido liberado. A continuación, se presenta el detalle de los contratos seleccionados:

No. Cto	Contratista	Valor Contrato + Modificatorios	Fecha de Vencimiento s/g Modificadorio	Fecha Final de Ejecución	Saldo del Contrato	% Ejecución
CTO686-19	DOUGLAS TRADE S.A.S	7.234.000.000	22 de septiembre de 2020 y/o hasta agotar recursos	17 de septiembre de 2020	41.544.682	99.43%
CTO699-20	DHRI SAS	3.674.345.790	17 de mayo de 2021 y/o hasta agotar recursos	17 de mayo de 2021	11.070.570	99.70%
CTO605-19	ARENA COMMUNICATIONS COLOMBIA SAS	7.875.261.000	20 de marzo de 2021 y/o hasta agotar recursos	20 de marzo de 2021	3.221.177	99.96%
CTO 668-20	SERVICIOS Y SOLUCIONES SEGURAS S.A.S	8.376.159.000	30 de abril de 2021 y/o hasta agotar recursos	6 de mayo de 2021	22.602.451	99.73%
CTO117-20	ETB S.A. E.S.P.	540.000.000	31 de marzo de 2021 y/o hasta agotar recursos.	31 de marzo de 2021	85.462.531	84.17%
CTO699-19	PROYECTAMOS COLOMBIA S.A.	234.000.000	28 de febrero de 2020 ó hasta agotar recursos	28 de febrero de 2020	0	100%
CTO581-19	COMERCIALIZADORA COMSILA S.A.S	1.643.000.000	27 de diciembre de 2020 ó hasta agotar recursos	26 de octubre de 2021	354.110.398	78.45%

Tabla 14 – Elaborado a partir de la información publicada de los contratos en la plataforma SECOP y las carátulas de los contratos mediante las cuáles se tomaron las órdenes de pago al corte del 30 de septiembre de 2021.

Como resultado, se pudo determinar que para seis (6) de los siete (7) procesos correspondientes al 86% de la muestra seleccionada, no se han liberado los saldos de los contratos, de conformidad con lo definido en las funciones administrativas de los supervisores de los contratos, establecidos en el literal w del numeral 9.2 (Seguimiento Administrativo) del Manual de Supervisión e interventoría M-DA-015, el cual indica que en ejercicio de la función de interventoría y/o supervisión compete al interventor y/o supervisor “verificar y gestionar la liberación de los saldos si se da el caso al momento de suscribir el acta de liquidación del contrato si hay lugar a ello”.

Adicionalmente, se pudo evidenciar que de siete (7) contratos de la muestra, seis (6) correspondientes al 86%, no han sido liquidados dentro de los primeros cuatro (4) meses



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



siguientes a la fecha de terminación. Ahora bien, se debe tener en cuenta que si bien la Ley 1150 de 2007 en su artículo 11 establece los tiempos en los que las entidades públicas pueden llegar a realizar la liquidación de los contratos, el cual establece como tiempo máximo dos (2) años una vez se ha terminado la ejecución del mismo con el objetivo de que la Entidad no pierda competencia ante la gestión asociada, en el literal n asociado con el numeral 9.5 del Manual de Supervisión e Interventoría M-DA-015, de TRANSMILENIO S.A., se señala de manera expresa lo siguiente “(...) n) *Suscribir, conjuntamente con las partes del contrato, **el acta de liquidación respectiva, dentro del término fijado en el mismo o, en su defecto, a más tardar antes del vencimiento de los cuatro (4) meses siguientes a su finalización***”. (Señalado fuera de texto)

En razón a los impactos presupuestables que puede llegar a tener la Entidad dada la escases de recursos, como resultado de la falta de liberación de saldos y omisión de liquidación de los contratos se genera la Oportunidad de Mejora 3.

F. Tratamiento de Datos Personales

La Oficina de Control Interno solicitó el 26 de octubre de 2021, a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones piezas comunicativas del Programa Transmi al Cole (Concurso de Historietas), con los soportes del diligenciamiento del formato R-SC-020 a fin de verificar la autorización de tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y el Manual M-SC-006 “*Política de Tratamiento de Datos Personales de la Entidad*”, v4, septiembre de 2021, al igual que el Convenio Interadministrativo No. 1903 de 2017, celebrado con la Secretaría Distrital de Educación.

Conforme con la información suministrada por la dependencia, se pudo establecer que en las tres (3) imágenes enviadas, las cuales equivalen al 100% se usan formatos diferentes de autorización de tratamiento de datos personales para menores de edad y no se usa el establecido en el numeral 11.10 de la Política de Tratamiento de Datos.



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



Como resultado de la anterior verificación, es importante resaltar que se debe tener en cuenta que el cumplimiento parcial de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales acarrea en consecuencia el cumplimiento parcial del Manual de Responsabilidad Social Empresarial M-SC-008, v1 de junio de 2021, ya que las Políticas de Tratamiento de Datos Personales es uno de los instrumentos de gestión que tienen relación directa con el Manual de Responsabilidad Social. Dicha situación fue informada a los responsables mediante la Oportunidad de Mejora No. 4.

G. Intranet

La Intranet funciona sobre la plataforma Microsoft SharePoint, la cual se establece como un conjunto de herramientas de colaboración empresarial para administrar los contenidos, buscar y compartir datos y conocimientos, o simplificar la forma en que intercambiamos información entre todas las dependencias de la Entidad.

En virtud de lo anterior, la Oficina de Control Interno evaluó si la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones llevaba un registro documental en la implementación de nuevas funcionalidades en la Intranet de la Entidad en el cual se documentarán aspectos tales como: especificación funcional, aprobación del prototipo de solución construido, pruebas de aceptación y liberación o puesta en producción, por tanto, se tomó el proyecto más complejo desarrollado por la dependencia, el cual correspondió a PQRS, en el cual se advirtió que la construcción de las soluciones funcionales realizadas por el ingeniero se basaba en ajustes a la parametrización de SharePoint, más que en el desarrollo de líneas de código.

Como resultado de lo anterior, se evidenció debilidad en la documentación que soporta los requerimientos funcionales de la base física de PQRS. Dicha información fue reportada a los responsables en la Oportunidad de Mejora No 5.

H. Protocolo de Comunicaciones en Crisis

El 22 de octubre de 2021, se sostuvo reunión entre la Oficina de Control Interno y la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones a fin de validar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Protocolo de Comunicaciones en Crisis con código T-SC-006, V0 de agosto de 2018.

Con lo anterior, y de acuerdo con la clasificación y tipologías de riesgos (Riesgos de Orden Público, por Operación del Servicio, por Asuntos Laborales, Naturales y por comportamiento de terceros) así como los niveles de crisis (Alerta amarilla, naranja y roja), se procedió a seleccionar tres (3) eventos para la muestra, tal y como se detalla a continuación:

Fecha	Tema	Crisis
1 de mayo de 2021	Bloqueos en todo el Sistema por manifestaciones y vandalización de flota	Incineración de bus zonal y bloqueos prolongados de la totalidad del componente zonal que obligaron al cierre anticipado del Sistema.
24 de mayo de 2021	Incineración de bus troncal en extensión Soacha	Incineración de bus troncal en extensión Soacha
9 de agosto de 2021	Disturbios en Suba	Incineración de bus zonal

Tabla 15 – Muestra de eventos presentados en el Sistema de acuerdo con información suministrada por correo electrónico del 26 de octubre de 2021 por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a la Oficina de Control Interno.

Con lo anterior y para cada evento presentado por la dependencia fue suministrada la documentación soporte, relacionada a continuación:

Fecha	Crisis	¿Cumple?							
		1	2	3	4	5	6	7	8
01-05-2021	Incineración de bus zonal y bloques prolongados de la totalidad del componente zonal que obligaron al cierre anticipado del Sistema.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
24-05-2021	Incineración de bus troncal en extensión Soacha	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
09-08-2021	Incineración de bus zonal	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Tabla 16 – Elaborado a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico del 26 de octubre de 2021

Atributos

1. Convocatoria a reunión del Comité de Crisis.
2. Reportar el evento en el chat de Operaciones.

3. Proyección de comunicación por parte del equipo de prensa mediante whatsapp para anunciar el evento.
4. Envío de mensajes a otras entidades.
5. Envío a validación por parte de directivos.
6. Reportes a medios de comunicación y grupos de interés vía WhatsApp.
7. Reporte en Redes Sociales.
8. Monitoreo en medios de comunicación.

Como resultado de la verificación, se evidenció que para los tres (3) riesgos operacionales seleccionados con un nivel de crisis de “*alerta roja*”, se cumplió con lo establecido en el Protocolo de Comunicaciones en Crisis, sin embargo, es importante señalar que el Protocolo en mención, se encuentra en proceso de revisión, toda vez que según lo indicado por la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones, el mismo no estaba diseñado para afrontar una crisis como la que se presentó por motivo de la Emergencia Sanitaria causada por la COVID-19, así como por las dificultades y/o problemas de Orden Público. Por lo anterior se generó la Oportunidad de Mejora No. 6.

De igual forma, se evidenció que la información de Dependencia relacionada con las agendas de medios, articulación con los concesionarios, con otras entidades (Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría Distrital de Movilidad, Policía, Bomberos), validaciones de contenidos, bitácora en temas de orden público con sus respectivos soportes, entre otra, se encuentra almacenada en un drive de Gmail de una cuenta personal y no en el dispuesto por la Entidad. Con lo anterior, se evidenció debilidad en el cumplimiento del Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información con código M-DT-001, v4 de mayo de 2021. Dicha información fue reportada a los responsables en la Oportunidad de Mejora No 7.

Adicionalmente y teniendo en cuenta que la matriz de riesgos de gestión del proceso cuenta con el control denominado “*voceros autorizados*”, fueron seleccionadas tres (3)



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



autorizaciones de vocerías diferentes a los voceros naturales (Gerente General y Subgerente General), evidenciando su respectivo cumplimiento.

I. Licenciamiento ADOBE

Con el fin de validar el cumplimiento del licenciamiento ADOBE en los equipos de cómputo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se solicitó el CTO785-20 suscrito con GREEN FON GROUP S.A.S., así como el inventario de los activos fijos de los colaboradores, a fin de identificar las licencias otorgadas al área de diseño gráfico.

Con lo anterior, la dependencia suministró el listado de usuarios a los cuales estaban asignadas las diecisiete (17) licencias, para lo cual, la Oficina de Control Interno procedió a realizar inspecciones a los equipos, así como realizar consultas en Proactivanet (por medio de la mesa de ayuda de la Entidad), para validar que su instalación.

En virtud de la inspección a dichos equipos se seleccionó una muestra de siete (7) equipos de cómputo equivalente al 42% a fin de identificar que el número de usuarios que accedían al programa ADOBE no fuera superior a diecisiete (17) licencias indicadas, y que se estuviera cumpliendo con los requisitos establecidos en el CTO785-20.

Como resultado de la verificación realizada no se generaron hallazgos ni observaciones.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como resultado de la evaluación se presentan las siguientes oportunidades de mejora, las cuales presentamos para que sean evaluadas e implementados los correctivos en caso:

1. Aplicar y ejecutar adecuada y oportunamente los controles definidos para el manejo de la documentación respectiva, así como subsanar la firma de las actas por parte de los gestores sociales y proceder a completar la información que se encuentre pendiente.

Falta de firma en algunas actas de gestión social, incrementando la probabilidad de que se materialice el riesgo asociado a dicho control, que corresponde a que la información relacionada con el Sistema se entregue de manera inoportuna a la comunidad.

- Tres (3) de ocho (8) actas no tienen firma por parte del gestor social, dichas actas se encuentran relacionadas con el riesgo *“La información relacionada con el Sistema se entregue de manera inoportuna a la comunidad”*, cuenta con el control definido en el mapa de riesgos de gestión, así: *“El Profesional Especializado Grado 6 y los Profesionales Universitarios Grado 4 de Gestión Social, así como los contratistas de apoyo, identifican las modificaciones operacionales del sector cada vez que se requiera y de acuerdo al impacto, determinan la forma en que se divulgará esta información a la comunidad (jornadas de divulgación con entrega de material impreso y/o digital a través de canales digitales o escenarios presenciales) dejando la evidencia en actas de actividades de gestión social sobre las modificaciones operacionales. En caso de que no se logre la cobertura y se reciba una PQRS, se genera una respuesta que evidencia las actividades de divulgación en el sector”*. El control de la divulgación de cambios operacionales se lleva a cabo por medio de las Actas de Gestión Social, las cuales se relacionan a continuación:

No.	Fecha	Localidad	Asunto	Zona SITP	Lugar
1	10-08-2021	Suba	Divulgación de la ruta CB415 sobre el trazado de la ruta con el personal de aforo	Suba - Centro	No Aplica
2	31-08-2021	Suba	Implementación de la Ruta CB14, KR115, CI 153 y la KR 93.	Suba - Centro	Principal Área de Influencia
3	31-08-2021	Suba	Divulgación Ruta CB138 CEDRITOS – BILBAO.	Suba - Centro	No aplica

Tabla 17 - Elaborado por la Oficina de Control Interno con información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico del 9 de noviembre de 2021

2. Debilidad en la publicación en el SECOP de algunos documentos relacionados con contratos suscritos con Personas Jurídicas

Realizar seguimiento a la publicación de los documentos en la plataforma SECOP II con el fin de dar cumplimiento al Manual de Supervisión e Interventoría con código M-DA-015 versión 3 de 2019.

- El informe de supervisión publicado en la plataforma SECOP II del Contrato para el CTO485-21 suscrito con CONSORCIO NACIONAL DE MEDIOS S.A. asociado a la factura CNM833 corresponde al CTO697-20, el cual se encuentra suscrito con MYMCO S.A.S.
- El Informe de actividades asociado a las facturas 363 y 364 del contrato CTO591-21 suscrito con CONSULTORIA ESTRATEGICA INTEGRAL S.A.S., no se encuentra firmado por parte del Representante Legal.

3. Debilidad en la liquidación de contratos

Realizar un monitoreo permanente para que se realicen las liquidaciones y liberaciones de saldos de los contratos terminados, en el menor tiempo posible atendiendo los plazos estipulados en el literal w del numeral 9.2 del Manual de Supervisión e interventoría M-DA-015 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, a fin de liberar recursos que pueden ser requeridos por la misma Subgerencia y minimizar el riesgo de que se pierda la competencia para liquidar con las implicaciones que podría generar.

- Seis (6) de los siete (7) procesos correspondientes al 86% de la muestra no se han liberado los saldos de los contratos y algunos de éstos llevan entre diecinueve (19) y doce (12) meses desde la fecha final de ejecución, sin que se liquiden.

No. Cto	Contratista	Valor Contrato + Modificatorios	Fecha de Vencimiento s/g Modificadorio	Fecha Final de Ejecución	Saldo del Contrato
CTO699-20	DHRI SAS	3.674.345.790	17 de mayo de 2021 y/o hasta agotar recursos	17 de mayo de 2021	11.070.570

No. Cto	Contratista	Valor Contrato + Modificatorios	Fecha de Vencimiento s/g Modificadorio	Fecha Final de Ejecución	Saldo del Contrato
CTO605-19	ARENA COMMUNICATIONS COLOMBIA SAS	7.875.261.000	20 de marzo de 2021 y/o hasta agotar recursos	20 de marzo de 2021	3.221.177
CTO 668-20	SERVICIOS Y SOLUCIONES SEGURAS S.A.S	8.376.159.000	30 de abril de 2021 y/o hasta agotar recursos	6 de mayo de 2021	22.602.451
CTO117-20	ETB S.A. E.S.P.	540.000.000	31 de marzo de 2021 y/o hasta agotar recursos.	31 de marzo de 2021	85.462.531
CTO699-19	PROYECTAMOS COLOMBIA S.A.	234.000.000	28 de febrero de 2020 ó hasta agotar recursos	28 de febrero de 2020	0
CTO581-19	COMERCIALIZADORA COMSILA S.A.S	1.643.000.000	27 de diciembre de 2020 ó hasta agotar recursos	26 de octubre de 2021	354.110.398

Tabla 18 – Elaborado a partir de la información publicada de los contratos en la plataforma SECOP y las carátulas de los contratos mediante las cuáles se tomaron las órdenes de pago al corte del 30 de septiembre de 2021.

4. Debilidad en gestión del formato para Política de Tratamiento de Datos

Hacer uso de los formatos establecidos en la política de Tratamiento de Datos Personales de la Entidad M-SC-006, especialmente lo establecido en el numeral 11.10 denominado *"Tratamiento de datos personales de las grabaciones e imágenes obtenidas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones"*, así mismo, se sugiere modificar el formato R-SC-020 con el fin que cumpla con los parámetros establecidos en la Ley 1581 de 2012 especialmente en lo establecido en el artículo 9º y Decreto 1377 de 2013, para que en el mismo se identifique de manera clara el Responsable, el canal para ejercer los derechos como titulares de la información, la finalidad del uso de la información y demás parámetros exigidos normativamente.

Así mismo, se recomienda realizar un otrosí modificadorio al Convenio 1903 de mayo de 2017 celebrado con la Secretaría de Educación Distrital, con el fin de establecer una cláusula de transmisión de datos personales de acuerdo con lo establecido el artículo 25 del Decreto 1377 de 2013 el cual indica *"El contrato que suscriba el Responsable con los encargados para el tratamiento de datos personales bajo su control y responsabilidad señalará los alcances del tratamiento, las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los*

datos personales y las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable. (Subrayado fuera de texto)

- Se evidenció que para las tres (3) imágenes y/o piezas comunicativas de del Programa Transmi al Cole (Concurso de Historietas), seleccionadas, se usan formatos diferentes de autorización de tratamiento de datos personales para menores de edad y no se usa el establecido en el numeral 11.10 de la Política de Tratamiento de Datos el cual señala *“TRANSMILENIO S.A., recolecta datos personales de los usuarios a través del formato de autorización (R-SC-020) para la toma de imágenes (...)”*, por lo cual la Entidad ya ha establecido un formato para las autorizaciones de los titulares de la información, que permitirá a la Entidad demostrar que obtuvo una autorización previa al uso de los datos de los titulares.

5. Debilidad en la documentación soporte asociada a la intranet del Proceso

Validar la necesidad de usar formato (s) para registrar las aprobaciones de los prototipos de solución contruidos por el Contratista-Desarrollador de Sharepoint de conformidad con las solicitudes de especificaciones funcionales por parte de los usuarios, así como pruebas de aceptación de la dependencia solicitante y liberación o puesta en producción de las funcionalidades desarrolladas en la Intranet por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, a fin de generar memoria institucional de las funciones requeridas.

- La documentación sobre el proyecto PQRS que fue aportada a la Oficina de Control Interno se basa en los documentos soporte de dos (2) cuentas de cobro presentadas por el Contratista-Desarrollador de Sharepoint: *"informe de soporte de actividades 03 2021.pdf"* e *"informe de soporte de actividades 04 2021.pdf"*.

En ninguno de los anteriores documentos se presenta un soporte de la existencia de un requerimiento funcional formal sobre el proyecto, ni evidencia de la

existencia de documentación sobre las pruebas realizadas a la funcionalidad de base física PQRS.

6. Desactualización del Protocolo de Comunicaciones en Crisis

Dar celeridad a la actualización del Protocolo de Comunicaciones en Crisis con código T-SC-006, V0 de agosto de 2018, a fin de que se encuentre con la realidad del Proceso.

- El Protocolo T-SC-006 no contiene las actividades a desarrollar en los eventos prolongados con ocasión de la emergencia sanitaria (COVID-19) que inició desde marzo de 2020 y los acontecimientos de orden público (actos de vandalismo) presentados entre abril y junio de 2021.
- Algunas de las funciones del Coordinador (a) del Comité de Crisis no se ejecutan tal como lo describe el protocolo.

7. Debilidad en el cumplimiento del Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información, así como el Procedimiento para realizar copias de Respaldo y Restauración de Información

Dar efectivo cumplimiento al literal 9.6 del Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información el cual establece *“TRANSMILENIO S.A. deberá proporcionar almacenamiento seguro a largo plazo fuera del sitio principal para sus backup. La información pertinente a las bases de datos administrativas se replica en un sitio en la nube dispuesto para tal fin por el fabricante Microsoft.”* (Subrayado fuera de texto), al igual que lo mencionado en el numeral 6 del Procedimiento para realizar copias de respaldo y restauración de Información *“Es responsabilidad de todos los usuarios guardar la información institucional en la unidad (P): configurada por la Dirección de TIC”* a fin de evitar pérdidas en la información sensible o crítica debido accesos indebidos o a falta de seguridad en la misma.

- La Dependencia se encuentra almacenando un volumen alto de información crítica y sensible en un drive de Gmail asociado a una cuenta personal y no en las



INFORME DE TRABAJOS DE ASEGURAMIENTO



plataformas que suministran la Entidad que brindan las herramientas para facilitar la recuperación en caso de un incidente, poniendo en riesgo la seguridad de la información de la dependencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Se evidenció que algunas de las desviaciones registradas en el presente informe, fueron corregidas al corte del presente documento, no obstante, resulta necesario tomar acciones correctivas tendientes a eliminar la causa de las situaciones detectadas.

Si bien no se generaron hallazgos, sino observaciones, se considera importante indicar que es discrecional de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones documentar planes de mejoramiento para gestionar las observaciones detectadas, caso en el cual la Oficina de Control Interno estará atenta a realizar el seguimiento y/o asesorar en la formulación de los planes de mejoramiento, si así se considera.

De acuerdo con el análisis efectuado a los indicadores de gestión registrados en la plataforma SIGEST, así como a los productos y/o metas del Plan de Acción Institucional, se observa que los resultados reportados por la dependencia a la Oficina Asesora de Planeación son concordantes las metas programadas.

El presente informe fue socializado con la Subgerente de Comunicación al Usuario y Comunicaciones y su equipo de trabajo los días 9 y 20 de diciembre de 2021.

Cualquier información adicional, con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 21 de diciembre de 2021.

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Lina María Amaya Sánchez - Contratista

Revisó: Luz Marina Díaz Ramírez – Contratista de Apoyo a la Coordinación.

Informe de Auditoría Interna N° OCI-2021-063 Gestión Grupos de Interés

Página **35** de **35**

R-CI-008 - Mayo de 2021