

MEMORANDO INTERNO	
<b>Para</b>	<b>Dra. María Consuelo Araújo Castro</b> Gerente General
<b>De</b>	<b>Luis Antonio Rodríguez Orozco</b> Jefe Oficina de Control Interno
<b>Asunto</b>	Resultados de la medición del Desempeño Institucional y del Sistema de Control Interno a través del Formulario FURARG 2018.

Respetada Doctora María Consuelo

En cumplimiento de la Circular Externa 002 de 2019, del Departamento Administrativo de la Función Pública, los Jefes de las Oficinas de Planeación y Control Interno diligenciaron, en las fechas establecidas, el formulario único de Reporte y Avance de la Gestión – FURAG, cuyo propósito es el de realizar la medición del desempeño Institucional y del Sistema de Control Interno.

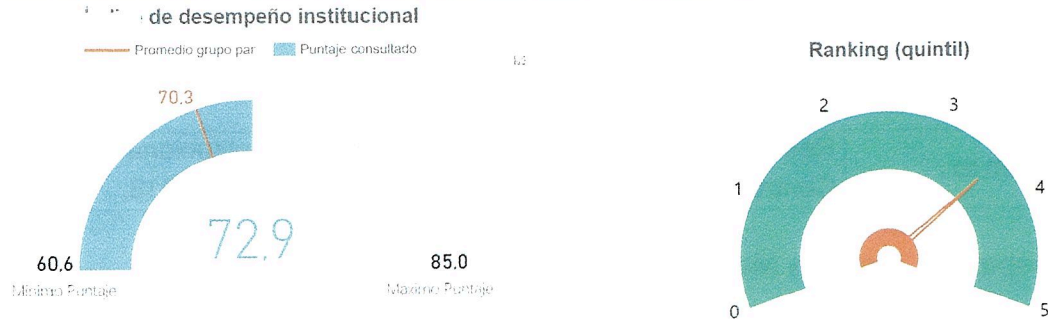
El Departamento Administrativo de la Función Pública presentó el resultado del desempeño Institucional para la vigencia 2018, en el cual TRANSMILENIO S.A. aparece con una calificación de 72.9 la cual supera el promedio de calificación de las Entidades del Distrito (70.3), así como la del Metro de Bogotá (66.3) y La Unidad de Mantenimiento de la Malla Vial (6.36), pero es superado por la Secretaría de Movilidad (85.3), el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) (79.3), Secretaría de Hacienda (75.8) y la Veeduría Distrital (75.1).

Con base en el instructivo de usuario de abril de 2019, a continuación presentamos las gráficas y análisis con el detalle de las calificaciones por resultados generales, índices de dimensiones y gestión de desempeño, índices de las políticas y gestión de desempeño y los índices detallados por política:

En la calificación general no figura la dimensión de Talento Humano ni las políticas de Gestión Presupuestal, Defensa Jurídica y Mejora Normativa.

R-DA-005 Mayo de 2017

## I. Resultados generales



Como se aprecia en la gráfica el índice de desempeño institucional en el Distrito el mayor fue 85.0 y el menor 60.6, la calificación de TRANSMILENIO S.A. fue de 72.9.

El índice de desempeño institucional refleja el grado de orientación que tiene la entidad hacia la eficacia, eficiencia y calidad. La sección de resultados generales contiene dos (2) gráficas que hacen referencia a los resultados de la Entidad frente a su desempeño institucional, la primera arroja el puntaje que logró la entidad y la segunda indica su posición en quintiles según el grupo par.

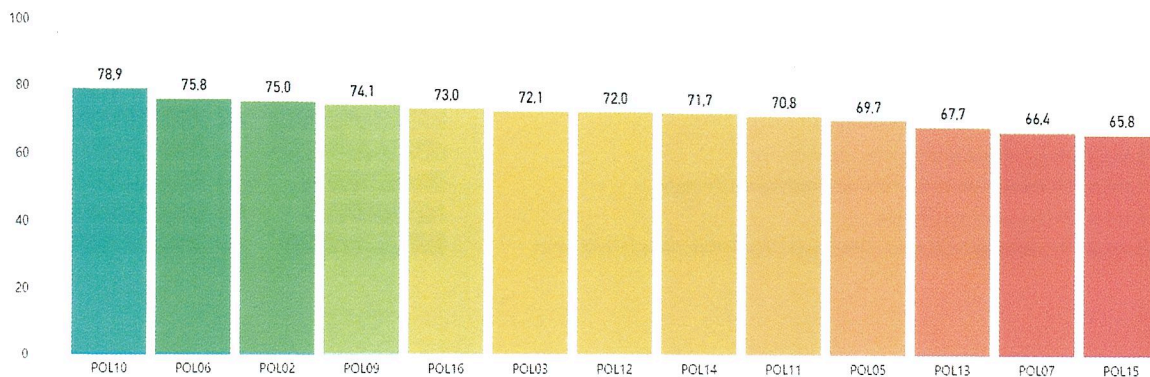
La calificación ubica a la Entidad en el Quintil 4, lo que indica que hace parte del 20% de entidades que están por encima del 60% de entidades con menores puntajes y por debajo del 20% de entidades con mejores puntajes de desempeño institucional de su grupo par.

## II. Índices de las dimensiones de gestión y desempeño



En la calificación de las seis (6) dimensiones de gestión y desempeño del MIPG - en color azul, se compara con el puntaje máximo de los Entes Distritales, color naranja, podemos apreciar que en la Dimensión 3 de gestión de resultados se obtuvo la mayor calificación (73,8), mientras que para la dimensión 6 gestión del conocimiento fue el menor (65,8), contrastando con la dimensión cuatro evaluación de resultados, que fue la de menor valor (67,7) en el puntaje máximo de calificación.

## III. Índices de las políticas de gestión y desempeño



POL02: Integridad  
POL03: Planeación Institucional

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos  
POL06: Gobierno Digital  
POL07: Seguridad Digital

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción  
POL10: Servicio al ciudadano  
POL11: Racionalización de Trámites  
POL12: Participación Ciudadana en la Pública

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional  
POL14: Gestión Documental  
POL15: Gestión del Conocimiento  
POL16: Control Interno

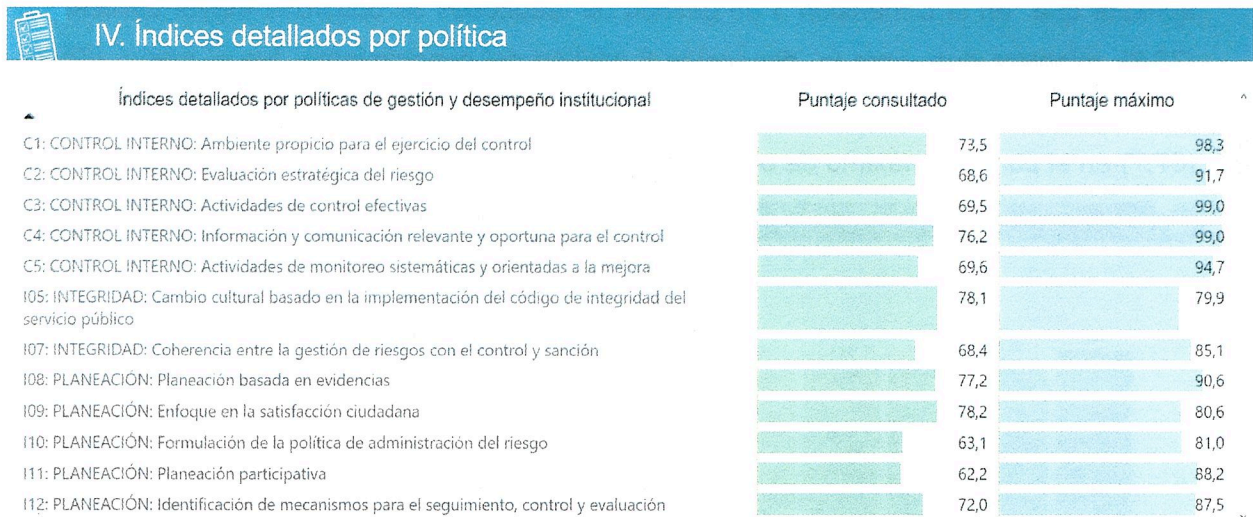
R-DA-005 Mayo de 2017



En el índice de políticas de gestión del desempeño los mejores puntajes para la Entidad, los obtuvieron, la política de Servicio al Ciudadano, Gobierno Digital, Integridad, Transparencia y Acceso a la Información y Control Interno, mientras que los menores puntajes se dieron para las políticas de Racionalización de Trámites, fortalecimiento organización y simplificación de procesos, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, seguridad digital y gestión del conocimiento.

Lo anterior permite identificar en cuales Políticas, la entidad tiene mayores avances y en cuales debe priorizar acciones de mejora.

A continuación se presentan los resultados de las 16 políticas de gestión y desempeño, evaluadas en el FURAG II:



#### IV. Índices detallados por política

Índices detallados por políticas de gestión y desempeño institucional	Puntaje consultado	Puntaje máximo
113: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL: Estructura Organizacional orientada a objetivos institucionales	61,4	65,0
115: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL: Modelo de operación por procesos alineado a la estrategia institucional	69,4	76,0
117: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL: Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo	67,5	81,4
118: GOBIERNO DIGITAL: Empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto	75,3	95,3
119: GOBIERNO DIGITAL: Trámites y servicios en línea o parcialmente en línea	65,1	99,0
120: GOBIERNO DIGITAL: Fortalecimiento de la Arquitectura Empresarial	78,2	99,0
121: GOBIERNO DIGITAL: Seguridad de la información	62,3	88,4
129: TRANSPARENCIA: Formulación y Seguimiento al Plan Anticorrupción	75,3	75,3
130: TRANSPARENCIA: Lucha contra la corrupción y promoción de la integridad	63,6	73,7
131: TRANSPARENCIA: Gestión de Riesgos de Corrupción	65,2	89,9
132: TRANSPARENCIA: Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública	74,5	98,1

#### IV. Índices detallados por política

Índices detallados por políticas de gestión y desempeño institucional	Puntaje consultado	Puntaje máximo
133: TRANSPARENCIA: Divulgación proactiva de la información	76,1	98,0
134: TRANSPARENCIA: Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía	77,5	97,0
135: TRANSPARENCIA: Sistema de seguimiento al acceso a la información pública en funcionamiento	69,6	78,9
136: TRANSPARENCIA: Lineamientos para el manejo y la seguridad de la información pública implementados	68,4	99,0
137: TRANSPARENCIA: Institucionalización efectiva de la Política de Transparencia y acceso a la información pública	61,9	88,5
138: TRANSPARENCIA: Gestión documental para el acceso a la información pública implementada	75,9	99,0
139: TRANSPARENCIA: Instrumentos de gestión de la información publicados	76,5	76,5
140: TRANSPARENCIA: Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública aplicados	80,4	98,3
141: TRANSPARENCIA: Transparencia en las compras públicas	75,0	79,1
142: SERVICIO AL CIUDADANO: Arreglos institucionales implementados y política formalizada	77,8	99,0
143: SERVICIO AL CIUDADANO: Procesos y procedimientos para un servicio de calidad	79,7	99,0

#### IV. Índices detallados por política

Índices detallados por políticas de gestión y desempeño institucional	Puntaje consultado	Puntaje máximo
144: SERVICIO AL CIUDADANO: Fortalecimiento de habilidades y compromiso con el servicio de servidores públicos	75,2	99,0
145: SERVICIO AL CIUDADANO: Cobertura de los servicios de la entidad	83,9	99,0
146: SERVICIO AL CIUDADANO: Certidumbre en el servicio	82,6	94,0
147: SERVICIO AL CIUDADANO: Cumplimiento de expectativas de ciudadanos y usuarios	74,1	95,1
148: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Identificación de los trámites a partir de los productos o servicios que ofrece la entidad	77,4	77,4
149: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Priorización de trámites con base en las necesidades y expectativas de los ciudadanos	70,1	77,8
150: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos	62,8	86,4
151: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas	53,8	96,9
152: PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	69,2	89,5

R-DA-005 Mayo de 2017

Página 5 de 10



#### IV. Índices detallados por política

Índices detallados por políticas de gestión y desempeño institucional	Puntaje consultado	Puntaje máximo
I53: PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Grado involucramiento de ciudadanos y grupos de interés	65,7	86,1
I54: PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Calidad de la participación ciudadana en la gestión pública	75,9	96,9
I55: PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional	65,9	94,4
I56: PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública	72,5	96,0
I57: PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Condiciones institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente	64,9	91,6
I58: PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Información basada en resultados de gestión y en avance en garantía de derechos	74,9	92,3
I59: PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Diálogo permanente e incluyente en diversos espacios	66,4	91,7
I60: PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Responsabilidad por resultados	65,5	84,9
I61: EVALUACIÓN DE RESULTADOS: Mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación	64,2	86,5
I62: EVALUACIÓN DE RESULTADOS: Documentación del seguimiento y la evaluación	62,8	85,2
I63: EVALUACIÓN DE RESULTADOS: Enfoque en la satisfacción ciudadana	76,7	92,7

#### IV. Índices detallados por política

I64: EVALUACIÓN DE RESULTADOS: Mejoramiento continuo	61,9	85,0
I65: GESTIÓN DOCUMENTAL: Calidad del Componente estratégico	51,3	77,0
I66: GESTIÓN DOCUMENTAL: Calidad del Componente administración de archivos	72,9	81,1
I67: GESTIÓN DOCUMENTAL: Calidad del Componente documental	73,7	97,5
I68: GESTIÓN DOCUMENTAL: Calidad del Componente tecnológico	72,5	94,8
I69: GESTIÓN DOCUMENTAL: Calidad del Componente cultural	72,7	83,1
I75: CONTROL INTERNO: Evaluación independiente al sistema de control interno	69,1	96,5
I76: CONTROL INTERNO: Institucionalidad (esquema líneas de defensa) adecuada para la efectividad del control interno	72,6	97,5
L1: CONTROL INTERNO: Primera Línea de Defensa	76,1	96,0
L2: CONTROL INTERNO: Segunda Línea de Defensa	66,0	98,8
L3: CONTROL INTERNO: Tercera Línea de Defensa	70,8	91,7
LE: CONTROL INTERNO: Línea Estratégica	72,6	99,0

Para los índices detallados por política las mejores puntuaciones se dieron de la siguiente manera, destacándose: Servicio al ciudadano en cobertura y servicios de la Entidad, Certidumbre en el servicio, Transparencia por criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública aplicados, procesos y procedimientos para un servicio de calidad y la planeación en el enfoque en la satisfacción de la ciudadanía:

Índice de Desempeño Institucional	Puntaje
I45:SERVICIO AL CIUDADANO: Cobertura de los servicios de la entidad	83,9
I46:SERVICIO AL CIUDADANO: Certidumbre en el servicio	82,6
I40:TRANSPARENCIA: Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública aplicados	80,4
I43:SERVICIO AL CIUDADANO: Procesos y procedimientos para un servicio de calidad	79,7
POLÍTICA 10: Servicio al ciudadano	78,9
I09:PLANEACIÓN: Enfoque en la satisfacción ciudadana	78,2
I20:GOBIERNO DIGITAL: Fortalecimiento de la Arquitectura Empresarial	78,2
I05:INTEGRIDAD: Cambio cultural basado en la implementación del código de integridad del servicio público	78,1
I42:SERVICIO AL CIUDADANO: Arreglos institucionales implementados y política formalizada	77,8
I34:TRANSPARENCIA: Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía	77,5
I48:RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Identificación de los trámites a partir de los productos o servicios que ofrece la entidad	77,4
I08:PLANEACIÓN: Planeación basada en evidencias	77,2
I63:EVALUACIÓN DE RESULTADOS: Enfoque en la satisfacción ciudadana	76,7
I39:TRANSPARENCIA: Instrumentos de gestión de la información publicados	76,5
I73:CONTROL INTERNO: Información y comunicación relevante y oportuna para el control	76,2
I78:CONTROL INTERNO: Primera Línea de Defensa	76,1
I33:TRANSPARENCIA: Divulgación proactiva de la información	76,1
I38:TRANSPARENCIA: Gestión documental para el acceso a la información pública implementada	75,9
POLÍTICA 6: Gobierno Digital	75,8
I29:TRANSPARENCIA: Formulación y Seguimiento al Plan Anticorrupción	75,3
I18:GOBIERNO DIGITAL: Empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto	75,3
I44:SERVICIO AL CIUDADANO: Fortalecimiento de habilidades y compromiso con el servicio de servidores públicos	75,2
POLÍTICA 2: Integridad	75,0
I54:PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Calidad de la participación ciudadana en la gestión pública	75,0
I41:TRANSPARENCIA: Transparencia en las compras públicas	75,0



Mientras que los menores resultados se dieron para los siguientes índices:

Índice de Desempeño Institucional	Puntaje
I55:PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional	65,9
D6: Gestión del Conocimiento	65,8
POLÍTICA 15: Gestión del Conocimiento	65,8
I53:PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Grado involucramiento de ciudadanos y grupos de interés	65,7
I60:PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Responsabilidad por resultados	65,5
I31:TRANSPARENCIA: Gestión de Riesgos de Corrupción	65,2
I19:GOBIERNO DIGITAL: Trámites y servicios en línea o parcialmente en línea	65,1
I57:PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Condiciones institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente	64,9
I61:EVALUACIÓN DE RESULTADOS: Mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación	64,2
I30:TRANSPARENCIA: Lucha contra la corrupción y promoción de la integridad	63,6
I10:PLANEACIÓN: Formulación de la política de administración del riesgo	63,1
I50:RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos	62,8
I62:EVALUACIÓN DE RESULTADOS: Documentación del seguimiento y la evaluación	62,8
I21:GOBIERNO DIGITAL: Seguridad de la información	62,3
I11:PLANEACIÓN: Planeación participativa	62,2
I64:EVALUACIÓN DE RESULTADOS: Mejoramiento continuo	61,9
I37:TRANSPARENCIA: Institucionalización efectiva de la Política de Transparencia y acceso a la información pública	61,9
I13:FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL: Estructura Organizacional orientada a objetivos institucionales	61,4
I51:RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas	53,8
I65:GESTIÓN DOCUMENTAL: Calidad del Componente estratégico	51,3



## Conclusión:

La medición del desempeño de Entidades Públicas abarcó las 7 dimensiones, 16 políticas y las políticas de gestión y desempeño Institucional para un total de 104 índices. En lo que respecta a TRANSMILENIO S.A. y de acuerdo con los resultados se hace necesario que con la participación de la Oficina de Control Interno, la Oficina Asesora de Planeación y los líderes de los Procesos, evaluar los resultados e implementar acciones de mejora en especial para los siguientes índices con los menores puntajes:

Políticas	Detalle - Puntaje
Gobierno Digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trámites y servicios en línea o parcialmente en línea (65,1).</li> <li>Seguridad de la Información (62,3)</li> </ul>
Participación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia en la participación ciudadana para mejorar la gestión Institucional. (65,9)</li> <li>Grado de involucramiento de ciudadanos y grupos de interés (65,7)</li> <li>Responsabilidad por resultados (65,5)</li> <li>Condiciones Institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente (64,9).</li> </ul>
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lucha contra la corrupción y promoción de la integridad (63,6).</li> <li>Institucionalización efectiva de la política de Transparencia y acceso a la información pública (61,9).</li> </ul>
Evaluación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación (64,2)</li> <li>Documentación del seguimiento y la evaluación (62,8)</li> <li>Mejoramiento Continuo (61,9)</li> </ul>
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulación de la Política de Administración del riesgo (63,1)</li> <li>Planeación Participativa (62,2)</li> <li></li> </ul>
Racionalización de Trámites	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos (62,8).</li> <li>Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas (53,8)</li> </ul>
Fortalecimiento Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura Organizacional orientada a objetivos institucionales (61,4).</li> </ul>
Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Conocimiento (65,8)</li> </ul>
Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad del Componente estratégico (51,3)</li> </ul>

## Recomendaciones

1. Con base en los autodiagnósticos y los resultados de la medición de desempeño institucional, establecer un plan de acción para ser considerado en el proceso de armonización del MIPG, en cada una de las dimensiones.
2. Adelantar las acciones de mejora necesarias para evidenciar el avance en la

R-DA-005 Mayo de 2017

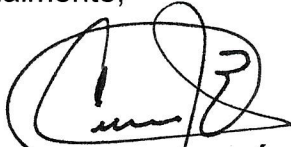
Página 9 de 10

implementación de las políticas para las cuales se obtuvo un puntaje menor.

3. Dar continuidad a la implementación y monitorear el avance de de aquellas dimensiones y políticas en las cuales la entidad alcanzó un puntaje alto, lo cual redundará en una adecuada gestión frente al logro de los objetivos asociados con el modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Cualquier información adicional o aclaración de alguno de los aspectos presentados, con gusto será suministrada.

Cordialmente,



**LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dr. Richard Ernesto Romero Raad, Subgerente General.  
Dra. María Fernanda Ortiz Carrascal, Subgerente Económico.  
Ing. Felipe Buitrago Ramírez, Subgerente Técnico y de Servicios  
Dra. Yolima Pérez Ariza, Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.  
Dra. Claudia Patricia Saer Saker, Subgerente de Desarrollo de Negocios.  
Dra. Julia Rey Bonilla, Subgerente Jurídica  
Ing. Jaime Enrique Monroy Garavito – Director Técnico de BRT.  
Ing. Adriana Paola Sarmiento Hernandez – Directora Técnica de Modos Alternativos y E. C.  
Dr. Mario Leonardo Nieto Antolinez – Director Técnico de Buses (E).  
Dr. David Antonio Camacho Gonzalez - Director Técnico de Seguridad.  
Ing. Jerzon Carrillo Pinzón - Director Técnico de TIC  
Dra. Sofía Zarama Valenzuela, Jefe Oficina Asesora de Planeación.  
Dra. María Clemencia Pérez Uribe, Directora Corporativa.