

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATÉGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A				Año: 2013		Responsable	Anotaciones Oficina de Control Interno
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
Mapa de Riesgos de Corrupción.	<p>Frente a las actividades y/o acciones adicionales de mitigación para la prevención de los riesgos enmarcados en el mapa de riesgo anticorrupción de la Entidad, se describen las siguientes:</p> <p>1. Se adoptó el comité de contratación mediante Resolución N° 272 del 27 de junio de 2013 emitida por el Gerente General de Transmilenio S.A.</p> <p>2. Se llevó a cabo la actualización de delegación del ordenador de gasto, la cual se efectuó mediante Resolución N° 271 del 27 de junio de 2013 “Por medio de la cual se delega la ordenación del gasto, del pago, y el ejercicio de funciones y facultades propias de la actividad precontractual de los negocios, pactos y acuerdos que se celebran por parte de Transmilenio S.A. así como el ejercicio de otras funciones” emitida por el Gerente General de Transmilenio S.A.</p> <p>3. En el mes de octubre de 2013 fue actualizado el normograma de la Entidad por parte de la Oficina Asesora de Planeación, el cual se encuentra publicado en la Intranet de la Entidad para consulta interna de los interesados.</p> <p>4. Desde el 11 de Julio hasta el 8 de Agosto de 2013 se llevó a cabo la auditoría al proceso de gestión jurídica y contractual por parte de la Oficina de Control Interno. Producto de esta evaluación, se formuló un plan de mejoramiento por parte de Subgerencia Jurídica donde se definieron acciones encaminadas a la actualización de procedimientos, manejo de archivos de los contratos, funciones de los supervisores de contratos, mapa de riesgos, indicadores, entre otros aspectos tendientes al mejoramiento continuo.</p> <p>5. Se desarrolló curso teórico práctico con la Universidad de los Andes, tendiente a la actualización e instrucción sobre procedimientos de contratación estatal y elaboración de pliegos de condiciones, en el cual participaron sesenta (60) servidores públicos de la Entidad.</p> <p>6. Envío trimestral de la ejecución presupuestal a cada una de las áreas frente a los compromisos contemplados en el Plan de Contratación, por parte de la Subgerencia Económica.</p> <p>7. Revisión del procedimiento P-SE-002 Administración de Inversiones por parte de la Subgerencia Económica, el cual consiste en determinar las inversiones que puede realizar la empresa para mejorar sus ingresos, por otra parte la valoración periódica del portafolio de servicios a precio de mercado.</p> <p>8. Estructuración y documentación del procedimiento P-SE-010 Programación Presupuestal, cuyo objeto es la definición de las actividades y responsabilidades relacionadas con la programación presupuestal de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con lo dispuesto por la normatividad vigente en esta materia, en especial a los parámetros señalados en las Circulares y directrices establecidas por la Secretaría de Hacienda y Planeación Distrital.</p> <p>9. Estructuración y documentación del procedimiento P-SE-011 Ejecución Presupuestal, cuyo objeto es establecer las actividades y responsabilidades pertinentes a la ejecución presupuestal activa y pasiva de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con lo dispuesto por la normatividad vigente en esta materia.</p> <p>10. Estructuración y documentación del procedimiento P-SE-012 Vigencias Futuras, cuyo objeto es establecer las actividades y responsabilidades pertinentes a la solicitud, ejecución, control y seguimiento de las vigencias futuras de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con lo dispuesto por la normatividad vigente en esta materia.</p> <p>11. En el mes de noviembrs se Estructuraron y documentaron los procedimientos P-SE-014 Causación Contable, P-SE-015 Conciliaciones Bancarias y P-SE-016 Liquidación y Declaración de Impuestos por parte de la Subgerencia Económica, para estandarizar las actividades del subproceso de Gestión de la Información Contable y Tributaria.</p>				X	Jefe Oficina Asesora de Planeación	<p>Al verificar el cumplimiento de las acciones de mitigación, se identificaron las siguientes observaciones:</p> <p>1. Actualización del Manual de Funciones: La planta de personal aprobada por el Acuerdo N° 04 de 2011 de la Junta Directiva de la Empresa se soportó en un estudio de cargas de trabajo que fue avalado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, por lo tanto fue sustentada en un metodología objetiva y técnica. En la situación actual de la Empresa, con su papel de Ente Gestor del SITP, se debe revalorar la dimensión de la planta de personal, para lo cual la Dirección Administrativa suscribió el contrato N° 300 de 2013 cuyo objeto es “Contratar la prestación de servicios profesionales para el apoyo a la gestión de la Dirección Administrativa en la revisión, ajuste y actualización en especial lo relacionado con la actualización y revisión del Manual de Funciones para Trabajadores Oficiales de TRANSMILENIO S.A”, todo bajo las directrices definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por otra parte, se actualizo el manual específico de funciones y competencias laborales para los empleados públicos de la planta de personal de Transmilenio S.A. mediante Resolución N° 304 emitida por Transmilenio S.A del 23 de julio de 2013, sin embargo es necesario agilizar la culminación de la acción en su totalidad, debido a que no se cuenta con el Manual de Funciones para trabajadores oficiales actualizado formalmente bajo un acto administrativo, lo que lleva al incumplimiento de los términos establecidos en el Mapa de Riesgo Anticorrupción.</p> <p>2. Balance de niveles de centralización y descentralización dispuesto por el MECI y/u otra similar que cumpla con la misma función: no se evidenció avance en esta acción de mitigación.</p> <p>3. Formulación, documentación y adopción oficial de un Manual de Gestión de Comunicaciones: no se evidenció avance en esta acción de mitigación.</p> <p>4. Estudio real y objetivo de cargas de trabajo adelantado por un organismo externo que garantice objetividad del resultado: se suscribió contrato de prestación de servicios N° 287 de 2013 con objeto “Contratar la realización del estudio de cargas de trabajo y la consecuente elaboración del documento integral, soporte de la modificación de la planta de personal y la estructura organizacional de TRANSMILENIO S.A.”, sin embargo a la fecha no se cuenta con el documento de cargas laborales, debido a que se tiene como entregable para la vigencia 2014, lo que incumple las fechas establecidas para tal fin; por lo tanto es necesario reformular las fechas establecidas en el Mapa de Riesgo Anticorrupción.</p> <p>5. Formulación, elaboración y adopción de documentos oficiales para reglamentar actividades internas de otorgamiento de licencias, permisos y/o aquellas que se homologuen a ese propósito: no se evidenció avance en esta acción de mitigación.</p> <p>6. Actualización del procedimiento del proceso Disciplinario en total consonancia con lo expuesto por la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios: No se evidenció avance en esta acción de mitigación.</p>

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATÉGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A				Año: 2013		Responsable	Anotaciones Oficina de Control Interno
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
Mapa de Riesgos de Corrupción.  (Continuación)	<p>12. La Subgerencia Jurídica adelantó una modificación al Manual de Contratación Institucional (Reglamento de Contratación) a partir de los cambios en la ordenación del gasto aprobados con la Resolución N° 271 del 27 de Junio de 2013. En sesión de la Junta Directiva del 25 de Noviembre de 2013 fue aprobado este nuevo reglamento y su incorporación al Sistema Integrado de Gestión. En esta modificación se incluyó el capítulo para la gestión y el trámite interno de las Asociaciones Público Privadas - APP.</p> <p>13. A partir de la resolución N° 272 del 2013 emitida por Transmilenio S.A por la cual se determina el Objeto, Funciones, composiciones y reglamento del Comité de Contratación y Adjudicaciones de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A., la Subgerencia Jurídica ha venido presentando para aprobación del Comité de Contratación los pliegos definitivos de los diferentes procesos de mayor cuantía adelantados en la Entidad. Después de expedido este acto administrativo el comité ha sesionado 15 veces con corte a 31 de diciembre de 2013.</p> <p>14. En atención a la Estrategia de Seguridad Informática, mediante Resolución N° 206 de 2013 emita por Transmilenio S.A. fue adoptado el procedimiento "P-DT-001 Custodia, Almacenamiento y Administración de los Módulos de Seguridad SAM de Producción", y mediante Resolución N° 435 de 2013 el procedimiento "P-DT-002 Administración de Bases de Datos Administrativas". Es importante resaltar igualmente que durante el mes de Noviembre de 2013 se adelantó una charla de sensibilización sobre seguridad informática al interior de la empresa.</p> <p>15. Mediante Resolución N° 590 del 17 de Diciembre de 2013 emitida por Transmilenio S.A., fue adoptado el documento "M-DA-001 Manual de Gestión Documental" cuyo objeto es determinar los lineamientos de carácter técnico, administrativo y procedimental para la planeación, producción, trámite, clasificación, ordenación, valoración, selección, eliminación y conservación de los documentos que se producen y reciben en el ejercicio de la gestión institucional. Con este Manual se busca asegurar la administración efectiva de los documentos y la disponibilidad e integridad de la memoria institucional.</p> <p>16. La Dirección Administrativa lideró durante la vigencia 2013, la actualización de las Tablas de Retención Documental asociadas a los procesos de la Entidad. Estas tablas fueron actualizadas teniendo en cuenta los roles funcionales de cada dependencia a partir de la reestructuración organizacional y fueron remitidas al Archivo Distrital en el mes de diciembre de 2013 para su aprobación final. Las Tablas de Retención documental permiten el control de los documentos producidos por la Entidad, incluyendo aquellos que son evidencia objetiva del quehacer institucional.</p> <p>17. Mediante Resolución N° 582 del 10 de Diciembre de 2013 emitida por Transmilenio S.A., fue adoptado el procedimiento "P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" cuyo objeto es reglamentar el proceso que debe seguir la atención de un derecho de petición, una queja, un reclamo, una solicitud de información y/o una sugerencia presentados en TRANSMILENIO S.A. con relación al Sistema Integrado de Transporte Público u otro Servicio del Sistema de Transporte Masivo, que opere bajo un esquema público y privado, donde TRANSMILENIO S.A. actúe como como ente gestor, o PQRS asociadas al comportamiento y actitud de sus funcionarios.</p> <p>18. La Oficina Asesora de Planeación documentó el procedimiento "Proyectos de Inversión" a partir de la normativa existente para la administración y manejo del Banco de Proyectos de la Entidad. Este procedimiento se adoptará una vez sean definidos los cambios en los proyectos actuales en la vigencia 2014 a partir de la definición del nuevo rol institucional en el escenario de movilidad de la ciudad. La Oficina Asesora de Planeación trimestralmente ha solicitado la información correspondiente a la ejecución de los proyectos de inversión tanto física como presupuestalmente y ha reportado los diferentes avances en el sistema de seguimiento SEGPLAN.</p> <p>19. La Oficina Asesora de Planeación efectuó análisis trimestrales de la situación de los Indicadores de Gestión de la Entidad. Estos informes fueron fundamento para el envío de memorandos internos a las diferentes dependencias para la actualización de los indicadores, orientando su uso a la toma de decisiones en pro de la mejora continua.</p>				X	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATÉGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A				Año: 2013		Responsable	Anotaciones Oficina de Control Interno
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31		
Mapa de Riesgos de Corrupción.  (Continuación)	20. Durante la vigencia 2013, se desarrollaron cuatro jornadas de inducción para 159 personas, que ingresan a la Empresa, a quienes se entregó, socializó y enfatizó el concepto de ética pública e institucional, con el acompañamiento del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. Durante el mes de Noviembre de 2013, en conjunto con la Oficina de Control Interno de desarrolló la semana del autocontrol, en la cual se promovieron los valores y principios éticos. Mensualmente se ha divulgado tanto en la intranet como en la cartelera institucional los valores contenidos tanto en el Ideario Ético del Distrito como en el Código de Ética Institucional de la Entidad. A finales del mes de diciembre de 2013 se suscribió el acta de inicio de un contrato de prestación de servicios N° 277 de 2013 cuyo objeto es “Contratar la prestación de servicios para apoyo en el desarrollar talleres y actividades lúdicas encaminadas al fortalecimiento de la ética, principios y valores organizacionales, que conduzcan a la interiorización y apropiación por parte de los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A.”				X	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
Estrategia Antitrámites.	1. La Entidad elaboró su Plan de Acción Antitrámites el cual hace parte del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2013 que contempla las siguientes actividades: identificación y valoración de trámites, revisión de los procesos, análisis normativo, plan de actividades de intervención de trámites y ejecución del plan actividades de interventoría de trámites. Dicho plan se encuentra en el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano.  2. Socialización del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano en página Web e Intranet.				X	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	Se considera necesario reformular el plan de acción antitrámites, toda vez que durante el año 2013 las actividades plasmadas no reflejaron avances significativos, sin embargo se actualizó la guía de trámite y servicios y mapa callejero, suprimiendo trámites, donde muchos de ellos pasaron a ser servicios al usuario, todo esto se llevó a cabo con el acompañamiento de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. A continuación se relacionan algunos de ellos:  • Cicloparqueaderos. • Información General del Sistema Transmilenio. • Información sobre empleo. • Policía Nacional-troncal. • Puntos de atención al usuario-PAU • Reclamación por accidentes ocurridos dentro de estaciones o con buses del sistema. • Recuperación de documentos dentro del Sistema Transmilenio. • Sistema Integrado de Transporte Público-SITP. • Subsidio de Transporte para personas con Discapacidad –SITP. • Tarjetas del Sistema Transmilenio.
Estrategia de Rendición de Cuentas.	1. En relación con la matriz de reportes de información de la planeación, ejecución y seguimiento a la gestión pública contemplada en el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, se verificó la publicación de la información enmarcada en la misma como el Plan Estratégico, Plan de Acción Institucional , Resultados Indicadores de Gestión, Normatividad (normograma), Estados Financieros, Presupuesto Corporativo, Ejecución Presupuestal, Portafolio de Inversiones, Informe de Gestión, Proyectos de Inversión y su ejecución.				X	Jefe Oficina Asesora de Planeación  Subgerencia de Comunicaciones	Se verificó la publicación de la información contemplada en la estrategia de rendición de cuentas debidamente actualizada en la página web de Transmilenio S.A. www.transmilenio.gov.co. Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.
Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	Las actividades que se desarrollarán con corte a 31 de diciembre de 2013 frente a este elemento son las siguientes:  1. Activación de la Línea 018000115510 de recaudo Bogotá para la atención al usuario del SITP.  2. Disposición de redes sociales para la atención de PQRs como Facebook, Moovit, Twitter, Instagram y YouTube, para los usuarios del SITP y la Ciudadanía en General.  3. En el mes de Julio de 2013 se instalaron tres (3) nuevos puntos de atención al Usuario (PAU) en las estaciones intermedias de Banderas, Escuela General Santander y Bicentario.  4. Conformación de un comité para la integración de la Junta Asesora de la Defensoría del Ciudadano, lo cual se dio mediante Resolución N° 273 de 2013 por Transmilenio S.A, así mismo se expidió la Resolución N° 336 de 2013 la cual designa los integrantes de la junta Asesora del Defensor del Ciudadano Usuario SITP, conforme lo establece el Parágrafo Transitorio del Art. 6° de la Resolución 642 de 2011. Acompañamiento y seguimientos a los eventos que afecten a los usuarios la prestación de servicio en especial a los eventos donde han ocurridos víctimas.				X	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	Para el caso de este elemento se resalta la importancia de cada una de las actividades que se desarrollaron, ya que permitieron contribuir al mejoramiento de los servicios prestados a los usuarios del SITP, y a los mecanismos de socialización de rutas, servicios, paraderos, estaciones, etc.



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATÉGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A				Año: 2013		Responsable	Anotaciones Oficina de Control Interno	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas					
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31			
Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	5. Mediante Resolución N° 580 del 9 de diciembre de 2013 emita por Transmilenio S.A. se determinó que en caso de vacancia en el cargo de Defensor del Ciudadano SITP, el Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario de Transmilenio S.A. deberá ejercer como nuevo defensor mientras se convoca a la Junta Asesora para que designe un nuevo Defensor en propiedad. En la actualidad, la Entidad se encuentra a la espera de que sea convocada la Junta Asesora para este propósito.				X	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario		
(Continuación)	6. Se presentó el Informe ejecutivo a la Junta Asesora del Defensor del Ciudadano Usuario SITP de las acciones realizadas por la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP en el marco de la resolución N° 642 de 2011 durante el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2013.							
	7. Se realizó un revisión aleatoria a los informes de PQRs presentados por los operadores a través del Comité de Operadores, el cual se realiza bimensualmente, con el objetivo de analizar la calidad y oportunidad de las respuestas dadas a los usuarios del SITP, así mismo se solicitó la formulación de acciones de mejoramiento frente a las debilidades detectadas.							
	8. Se presentó al Comité de Operadores un análisis de PQRs presentadas en el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2013 por concesionario, permitiendo la generación de acciones de mejora para la prestación del servicio tales como:							
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reinducción a operadores.</li><li>• Auditorias en vía.</li><li>• Programar recorrido a través de la línea 195.</li><li>• Controles de paso para evitar omitir paradas.</li><li>• Pruebas de opacidad.</li><li>• Capacitación a los usuarios sobre los tiempos.</li><li>• Capacitación por el respeto de la vía.</li><li>• Charlas de atención al usuario.</li><li>• Capacitación de cordialidad, atentos en la vía y amables con los usuarios del sistema.</li><li>• Se llama a descargos a los implicados del requerimiento.</li><li>• Comunicados a Transmilenio S.A. sobre horarios de mantenimiento intensivos, así como señalización de paraderos.</li><li>• Seguimientos al desempeño de los conductores.</li><li>• Envío con psicólogo para evaluar su actitud.</li><li>• Plan de incentivos “cero accidentes”.</li><li>• Implementar un proyecto en el cual se ubiquen cámaras de seguridad en buses para una plena identificación.</li><li>• Capacitación al personal policial en lo referente al buen trato al ciudadano y derechos humanos.</li><li>• Aumento del pie de fuerza en el sistema.</li><li>• Se verifica con GPS si se presentaron aproximaciones a paraderos sin apertura de puertas.</li><li>• Campaña de manejo de puertas.</li><li>• Actividad “Mi Sello Personal”, la cual consiste en demostrar un servicio cordial y respetuoso a los usuarios por parte del personal del concesionario SUMA S.A.S, logrando marcar la diferencia en la prestación del servicio</li></ul>							
	El seguimiento a la implementación de estas acciones se realizará en las próximas reuniones del Comités de Operadores.							
	9. Se incrementó la cantidad de personas del equipo de trabajo, con el objetivo de mejorar la oportunidad en las respuestas suministradas a los usuarios y Ciudadanía en general.							
	10. Se expidió la Resolución N° 582 de diciembre de 2013 formalizando el nuevo procedimiento de PQRs Transmilenio P-S QR-001-4 Trámites de Quejas, Sugerencias, Reclamos y Derechos de Petición.							
	11. A raíz de la integración de las tarjetas para ingresar al Sistema Transmilenio, se revisaron e integraron los procedimientos de PQRs de Recaudo Bogotá y de Angelcom.							

