



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO S.A. 13-02-2015 11:44:52

Al Contestar Cite Este Nr.:2015IE1236 O 1 Fol:1 Anex:16

ORIGEN: Sd:35 - OFICINA DE CONTROL INTERNO./RODRIGUEZ DEVIA

DESTINO: GERENCIA GENERAL./PARÍS MENDOZA SERGIO

ASUNTO: INFORME OCI-2015-005 INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL S

OBS: YURY M

MEMORANDO

Para	Sergio París Mendoza Gerente General
De	Jefe Oficina de Control Interno
Asunto	Informe OCI-2015-005 Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno Vigencia 2014 (Decreto 2145 de 1999 – Decreto 1027 de 2007)

Respetado Dr. París Mendoza.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 8º literal e) del Decreto 2145 de 1999 "Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones" y el artículo 2º del Decreto 1027 de 2007 "Por el cual se modifica la fecha de entrega del Informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno", la Oficina de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.** llevó a cabo la evaluación del Sistema de Control Interno de la Entidad correspondiente a la vigencia 2014, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de la Oficina, la observación directa y el resultado de las evaluaciones realizadas, así como los seguimientos y auditorías realizadas previamente por la Oficina de Control Interno.

Como resultado del trabajo realizado fue generado el Informe OCI-2015-005, el cual remito adjunto a la presente comunicación.

Un saludo cordial.

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA
Jefe Oficina de Control Interno
hectorf.rodriguez@transmilenio.gov.co

Anexos: Informe OCI-2015-005, en diecisésis (16) folios.

OCI-030-2015 13 de febrero de 2015



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Nº INFORME: OCI-2015-005

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2014.

EQUIPO AUDITOR:

Luz Adriana Ávila Uribe, Abogada Contratista.
Oscar Pulgarín Lara, Profesional Universitario.

APOYO Y ORIENTACIÓN TÉCNICA:

Ángela Johanna Márquez Mora, Asesora Contratista.

OBJETIVO(S):

- 1) Identificar los avances y dificultades presentados en la implementación y mantenimiento de cada uno de los componentes que conforman el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014.
- 2) Conceptuar acerca del estado general del Sistema de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.**
- 3) Emitir recomendaciones con el propósito de mejorar continuamente el Sistema de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.**

ALCANCE:

El alcance previsto para este trabajo de cumplimiento contempló la evaluación del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2º del Decreto 1027 de 2007 “Por el cual se modifica la fecha de entrega del Informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno” el cual dispone que “A partir del 2008 la copia del informe ejecutivo anual de Evaluación del Sistema de Control Interno, deberá presentarse antes del 28 de febrero”, el artículo 8º literal e) del Decreto 2145 de 1999 “Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones” el cual establece:

“Las Oficinas de Coordinación del Control Interno o quien haga sus veces de las entidades y organismos del sector público, verifican la efectividad de los sistemas de control interno, para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la organización y que se apliquen los mecanismos de participación ciudadana.

Corresponde a estas oficinas presentar (...) cada año el informe ejecutivo anual del Sistema al representante legal de la entidad, quien a su vez lo remitirá al Consejo Asesor en esta materia, en



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

los términos del literal c) del artículo 5 del presente Decreto.

Los Jefes de las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces, de las entidades adscritas o vinculadas, también deberán presentar el mencionado informe a sus respectivas juntas o Consejos Directivos, así como a los responsables de la orientación y coordinación de los sectores administrativos” y lo señalado en el Decreto 943 de 2014 emitido por el Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP) “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno - MECI -”, la Oficina de Control Interno de la Entidad correspondiente a la vigencia 2014, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de la Oficina, la observación directa y el resultado de las evaluaciones realizadas, así como los seguimientos y auditorías realizadas previamente por la Oficina de Control Interno.

En este informe se presentan las fortalezas y debilidades de cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, el concepto general acerca del estado del Sistema de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.** y las recomendaciones emitidas por esta Oficina, tendientes a corregir las debilidades detectadas, tal como se enuncian a continuación:

MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos

Fortalezas:

Durante la vigencia 2014, la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – **TRANSMILENIO S.A.**, desarrolló las siguientes actividades para el cumplimiento y fortalecimiento de este elemento:

- En el marco de lo establecido en el tercer eje del Plan de Desarrollo “Bogotá Humana”, denominado “Una Bogotá que Defiende y Fortalece lo Público” y el Ideario Ético del Distrito Capital, se han adelantado acciones significativas en materia de fortalecimiento de la Gestión Ética en **TRANSMILENIO S.A.** (TMSA). En los meses de enero y febrero de 2014, la Entidad convocó a sus servidores a participar en el concurso “CONSTRUIR PARA TRANSFORMAR”, iniciativa liderada por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito – UNODC y la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizada dentro del marco de la campaña “CERO CORRUPCIÓN, 100% CONSTRUCCIÓN”.
- **TRANSMILENIO S.A.** promovió la participación de los funcionarios en el Diplomado Virtual organizado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. denominado “Ética Pública, Transparencia y Anticorrupción”, el cual tuvo apertura en el mes de marzo de 2014 con la participación de doce (12) funcionarios, los cuales hacen parte del grupo de gestores éticos de **TRANSMILENIO S.A.** y cuya finalización se dio el 26 de noviembre de 2014.
- Con ocasión de las Jornadas Electorales a llevarse a cabo durante la vigencia 2014, la Gerencia General emitió la Circular N° 4 de 2014, en la cual se recordaba a los servidores públicos de la Entidad los deberes y prohibiciones previstos en el Art. 127 de la Constitución Política de Colombia, así como los numerales 39 y 40 del Art. 48 de la Ley 734 de 2002 – Código Único Disciplinario.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

- La Dirección Administrativa realizó una convocatoria dirigida a los líderes de gestión ética en la Empresa, y producto de la jornada se designaron los nuevos gestores(as) éticos(as) de TMSA. Para esta campaña se diseñaron quince piezas, donde se motivó a los empleados a participar de manera activa en las jornadas y lograr entender todos los valores éticos de la Entidad. Estas piezas fueron divulgadas a través de la Intranet, correos electrónicos, carteleras y la participación activa de los empleados.
- Se desarrolló la campaña denominada "**TRANSMIÉTICA: TRASCIENDE Y TRANSFORMEMOS**", para la cual se desarrollaron acciones a través de la ejecución del contrato N° 277 de 2013 suscrito entre **TRANSMILENIO S.A.** y la Corporación Cine Club El Muro. Entre las acciones realizadas se encuentran: Campaña "Estación Valores", la cual tuvo un total de diez (10) intervenciones en los distintos sitios de trabajo de la Entidad; desarrollo de dieciséis (16) talleres de promoción ética y valores a los que fueron convocados los trabajadores oficiales y empleados públicos de la Entidad, con el fin de promover la construcción participativa y apropiación del nuevo Código de Ética y Buen Gobierno y el Manual de Convivencia de TMSA, los cuales contaron con la participación de 390 personas.
- Se socializaron los valores éticos organizacionales mediante la publicación periódica de un valor o principio ético con una narrativa de su significado en las carteleras ubicadas en la sede administrativa de **TRANSMILENIO S.A.** y en la Intranet de la Entidad. Esta socialización se realizó en la vigencia 2014 de la siguiente manera: Excelencia Empresarial (Julio), Honestidad (Septiembre), Dignidad Humana (Octubre), Excelencia empresarial (Noviembre) e Integridad institucional (Diciembre).
- Por medio de la Resolución N° 873 del 16 de diciembre de 2014 se adoptó el nuevo Código de Ética y Buen Gobierno de **TRANSMILENIO S.A.** Se destacan entre sus apartes: Numeral 3 del Capítulo I en el cual se establece el Comité de Ética y la designación de servidores públicos en calidad de gestores éticos como instancias que promueven y verifican el cumplimiento del Código de Ética, y quienes además ejecutarán y desarrollarán el modelo de gestión ética de **TRANSMILENIO S.A.**, así como en su capítulo II "Filosofía Empresarial" se establecen los principios (Dignidad Humana, Ciudadanía, Justicia, Honestidad, Respeto y Servicio) y los valores (Compromiso Cívico, Responsabilidad Empresarial, Excelencia Empresarial e Integridad Institucional) que rigen la Entidad, así mismo en el numeral 5 del Capítulo I se dispone el "*Compromiso Ético. (...) Todos los servidores públicos de la Empresa asumirán el compromiso institucional de vigilar el cumplimiento del Código de Ética y buen gobierno, y por tanto pondrán en conocimiento de la instancia respectiva según sea el caso las conductas contrarias al mismo.*"
- Un total de veinte (20) funcionarios de **TRANSMILENIO S.A.** voluntariamente manifestaron su intención de vincularse como gestores éticos, lo cual fue formalizado mediante la firma del documento "Pacto de Compromiso y Liderazgo de la Gestión Ética en **TRANSMILENIO S.A.**" de fecha 26 de febrero de 2014.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Debilidades:

- De los doce (12) servidores inscritos en el Diplomado “Ética Pública, Transparencia y Anticorrupción” tan solo dos (2) lograron culminar el proceso académico durante el año 2014.
- El nuevo Código de Ética y Buen Gobierno adoptado mediante Resolución N° 873 del 16 de diciembre de 2014 fue socializado un (1) mes después de su emisión (hasta el pasado 14 de enero de 2015).

Desarrollo del Talento Humano

Fortalezas:

- La Dirección Administrativa al inicio del año 2014 convocó a los servidores de la Entidad a diligenciar y remitir la “Encuesta de Necesidades y Expectativas de Bienestar y Capacitación 2014”, cuyos resultados se constituyeron en insumo fundamental para la construcción de los planes de Bienestar y Capacitación de la Entidad. De acuerdo con lo reportado por la Dirección Administrativa en el Seguimiento al Plan de Acción de la Entidad, el Programa de Capacitación de **TRANSMILENIO S.A.** para la vigencia 2014 que comprendió un total de 89 capacitaciones presentó un comportamiento positivo reflejado en el 100% de cumplimiento.
- En los meses de enero y febrero de 2014 se realizó la entrega de los Elementos de Protección Personal (EPP) a los trabajadores con el objeto de evitar los accidentes en el trabajo. Así mismo, se ejecutaron los protocolos de vigilancia epidemiológica requeridos por la normatividad vigente y se realizaron los exámenes periódicos de salud ocupacional, conforme lo señala el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Entidad.
- Mediante Resolución N° 130 del 15 de abril de 2014 emitida por la Gerencia General de **TRANSMILENIO S.A.** se establecieron los procedimientos, mecanismos y requisitos para la elección de los representantes de los trabajadores ante el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo “COPASO” y el Comité de Convivencia y Conciliación Laboral para el período 2014 - 2016, cuya invitación a participar fue divulgada a los trabajadores a través de la Intranet y el correo electrónico. Los días 9 y 10 de junio de 2014 se realizaron las votaciones para elegir a sus integrantes, el 11 de junio de 2014 mediante actas de cierre de votaciones se obtuvieron los resultados de la elección de los integrantes de estos comités en representación de los trabajadores y mediante Resoluciones N° 352 y 353 del 25 de junio de 2014 se designaron los representantes por parte del Empleador a estos comités. Por lo anterior, el 10 de julio de 2014 se realizó la reunión de instalación del Comité COPASO en la cual fue nombrado el Presidente y el Secretario, se socializaron las responsabilidades de los miembros del Comité y se trataron otros temas dentro de la agenda. De igual forma, la primera reunión del nuevo Comité de Convivencia y Conciliación Laboral fue celebrada el 27 de agosto de 2014.
- Para la adecuada ejecución del Proceso de Gestión del Talento Humano, durante la vigencia 2014, se adoptaron los siguientes documentos dentro del Sistema Integrado de Gestión: Manual de Nómina y Prestaciones Sociales M-DA-003 (Resolución 282 del 27 de mayo de 2014), Manual de la Gestión Integral del Talento Humano M-DA-004 (Resolución 348 de 24 de junio de 2014), Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo M-DA-005 (Resolución 430 del 24 de julio de 2014), Procedimiento P-DA-006 Solicitud, Trámite y



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Legalización de Comisiones de Servicios o Estudios (Resolución 166 del 08 de mayo de 2014), Procedimiento Formulación y Seguimiento de Acuerdos de Gestión P-DA-007 (Resolución 345 del 24 de junio de 2014) y la actualización del Reglamento Interno de Trabajo de **TRANSMILENIO S.A.** (Resolución 567 del 9 de octubre de 2014) en el cual se incluyó la modalidad de teletrabajo.

- Mediante correo electrónico del día 29 de octubre de 2014 se envió al Departamento Administrativo del Servicio Civil el listado de Funcionarios encargados de actualizar, reportar y revisar la información de Planta de Personal, Trabajadores Oficiales, Planta Temporal y Contratos de Prestación de Servicios de la Entidad, de acuerdo con las disposiciones del artículo 9º del Decreto 367 de 2014 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Se culminó el proceso de estructuración de la herramienta virtual denominada "Curso de Inducción y Reinducción" el cual está dividido en 8 módulos con una duración de 20 horas, cuyo objetivo es implementar y ejecutar una estrategia pedagógica de aprendizaje para los procesos de Inducción y Reinducción de los servidores públicos de la Entidad. De acuerdo con lo informado por la Dirección Administrativa, se tiene estimada la entrada en operación de esta herramienta para el primer trimestre del año 2015.
- El Manual Específico de Funciones y Requisitos por Competencias Laborales de los Trabajadores Oficiales fue actualizado mediante las Resoluciones N° 458 del 4 de agosto de 2014 y 514 del 15 de septiembre de 2014, las cuales fueron notificadas y comunicadas individualmente a cada funcionario por medio del correo electrónico institucional y memorando interno. De igual forma, el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los Empleados Públicos fue actualizado mediante Resolución N° 564 del 08 de octubre de 2014.
- Se contrató la realización de un estudio de cargas laborales con la firma CRECE LTDA. quien mediante radicado N°2014ER27880 del 17 de octubre de 2014 hizo entrega de los productos derivados de dicha actividad, tales como informes correspondientes al estudio de medición de cargas y la redefinición de la planta de personal, así como las actas de visitas originales con sus respectivas firmas de validación y formatos de levantamiento de cargas detallados. Se realizaron tres (3) reuniones entre la Gerencia General y la Dirección Administrativa de la Entidad, llevadas a cabo los días 10, 17 y 28 de octubre de 2014, donde fueron presentados los entregables del estudio de cargas laborales para su verificación y validación. Así mismo, el 24 de noviembre de 2014 la Dirección Administrativa presentó al Comité de Gerencia los resultados del estudio de cargas de trabajo.
- En el Manual de la Gestión Integral del Talento Humano de **TRANSMILENIO S.A.** M-DA-004 del 5 de junio de 2014, en los numerales 7.4, 7.4.1, 7.4.2, se encuentra establecido el Programa de Estímulos, Incentivos y Reconocimiento para los Servidores Públicos de TRANSMILENIO S.A, y en el numeral 7.3., se establece la descripción de la Evaluación del Desempeño basado en Gestión de Resultados y Competencias Laborales para los Trabajadores Oficiales.
- El 12 de noviembre de 2014 se firmó el contrato con la firma ISKEDERUN S.A.S. (CTO 307-14) cuyo objeto es contratar los talleres y actividades de intervención en el ambiente laboral derivados de la medición del índice Great Place to Work® aplicado en la vigencia 2013 y la



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

realización de la medición de Ambiente Laboral Great Place To Work 2014, cuya duración es de seis (6) meses y actualmente se encuentra en ejecución.

- En el Seguimiento al Plan de Acción de la Entidad, durante el año 2014 se ejecutaron un total de 41 actividades del programa de bienestar, dentro de las cuales se encuentran actividades para el día de la familia, actividades físicas para la salud, actividades para el día de los niños, talleres de parejas y salidas ecológicas entre otras.

Debilidades:

- A 31 de diciembre de 2014 se encontraba pendiente la presentación de los resultados finales del estudio de las cargas de trabajo ante la Junta Directiva de **TRANSMILENIO S.A.** con el fin de determinar la viabilidad de la implementación de sus resultados.
- El Programa de Estímulos, Incentivos y Reconocimientos para los Servidores Públicos no ha sido estructurado ni ejecutado de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución 309 de 2005 "Por la cual se adopta y desarrolla el programa de estímulos, incentivos y reconocimiento para los servidores públicos de **TRANSMILENIO S.A.**", toda vez que no ha sido posible obtener de todas las dependencias organizacionales las respectivas evaluaciones de desempeño Laboral de los Funcionarios. En razón a que el proceso de evaluación del desempeño ha tenido retrasos y no se ha cumplido por parte de todas las dependencias, el Comité de Incentivos no se ha reunido para dar cumplimiento a lo establecido en la resolución en mención, no obstante, la Dirección Administrativa el 17 de octubre de 2014 en el marco del 15º aniversario de **TRANSMILENIO S.A.** entregó reconocimientos por la antigüedad laboral a los funcionarios que cumplieron 5, 10 y 15 años de servicio en la Entidad.
- A través de la Circular N° 021 del 29 de octubre de 2014 emitida por la Dirección Administrativa y dirigida a los Directivos y Trabajadores Oficiales de **TRANSMILENIO S.A.**, se reiteró la solicitud de evaluaciones de desempeño 2013 - 2014 y la suscripción de acuerdos de objetivos 2014 - 2015 en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 003 de Enero de 2006 "Por la cual se reglamenta la evaluación de desempeño para **TRANSMILENIO S.A.** y se adopta el modelo basado en gestión de resultados y competencias laborales" requiriendo con carácter prioritario su entrega a más tardar el 14 de Noviembre de 2014. Dando alcance a la Circular N° 021 del 29 de octubre de 2014, mediante correo electrónico de fecha 30 de octubre de 2014, la Dirección Administrativa envió a todos los trabajadores de la Empresa los formatos codificados para diligenciar la evaluación de desempeño.

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección Administrativa, a 31 de diciembre de 2014 el avance fue el siguiente:



**OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

EVALUACIONES 2013- 2014		
Descripción	Cantidad	Observación
Nº Total de Dependencias de la Entidad	14	
Nº Dependencias que no han remitido la totalidad de las evaluaciones de desempeño 2013 - 2014.	7	Oficina Asesora de Planeación Dirección Administrativa Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario Subgerencia de Desarrollo de Negocios Dirección Técnica BRT Dirección Técnica de Buses Dirección de Modos Alternativos
INCUMPLIMIENTO	50%	

SUSCRIPCIÓN O ACUERDOS DE OBJETIVOS SUSCRITOS 2014 - 2015		
Descripción	Cantidad	Observación
Nº Total de Dependencias de la Entidad	14	
Nº Dependencias que no han remitido la totalidad de los acuerdos de objetivos 2014 - 2015	6	Oficina Asesora de Planeación Dirección Administrativa Subgerencia Económica Dirección Técnica BRT Dirección Técnica de Buses Dirección de Modos Alternativos
INCUMPLIMIENTO	42%	

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO	
Planes, Programas y Proyectos	
Fortalezas:	
▪ Dentro de los términos legalmente establecidos se publicó en el sitio Web de la Entidad el Plan de Acción Institucional correspondiente a la vigencia 2014, el cual contiene los compromisos suscritos por cada una de las dependencias organizacionales, encaminados a propender por el cumplimiento de los objetivos corporativos.	
▪ Se estructuró y adoptó mediante Resolución N° 350 del 25 de junio de 2014 el procedimiento "P-OP-015 Formulación y Seguimiento a Proyectos de Inversión" versión 0 para el manejo de los proyectos de inversión, cuyo objeto es establecer las actividades para elaboración, programación y seguimiento a los proyectos de inversión de TRANSMILENIO S.A. , así como el envío oportuno de esta información a la Secretaría Distrital de Planeación a través del Sistema de Seguimiento a la Inversión del Distrito Capital SEGPLAN.	
▪ Con respecto al Plan de Acción y Plan de Adquisiciones 2014, se emitió la Circular N° 005 del 19 de febrero de 2014 por la cual fueron reglamentadas las condiciones para las "Modificaciones del Plan Anual de Adquisiciones", el memorando interno 2014IE5904 cuyo asunto es "Trámite de solicitudes de modificación al plan de adquisiciones" y se formuló el procedimiento P-OP-018 "Elaboración, modificación y seguimiento del Plan de acción institucional" versión 0, el cuál fue adoptado oficialmente mediante Resolución N° 350 del 25 de junio de 2014.	



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

- Para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 943 de 2014 "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)", la Entidad formuló un Plan de Acción para la implementación del nuevo MECI 2014, dentro del cual se establecieron acciones cuyo objetivo es garantizar la implementación de lo requerido por el nuevo modelo dentro de los términos establecidos en la norma.
- El 1 de julio de 2014 se convocó a los funcionarios de **TRANSMILENIO S.A.** a la presentación oficial de los Objetivos y Metas Operaciones de la entidad por parte del Gerente General de **TRANSMILENIO S.A.**

Los diez (10) principales objetivos estratégicos definidos fueron:

1. Rescatar la conexión con el usuario.
2. Seguridad física en el sistema.
3. Seguridad operacional.
4. Ingreso completo del SITP.
5. Integración del medio de pago.
6. Plan de ascenso tecnológico.
7. Modo férreo y cable.
8. Infraestructura.
9. Infraestructura complementaria.
10. Fortalecimiento Institucional.

Las seis (6) metas operacionales fueron:

1. Corredor verde carrera décima – séptima.
2. Estudio de peatonalización del eje ambiental.
3. Cicloparqueaderos.
4. Puntos de recarga.
5. Patios definitivos.
6. Troncal calle sexta.

- La Oficina Asesora de Planeación de **TRANSMILENIO S.A.** realizó seguimiento periódico al Plan de Acción Institucional a través del reporte de avance a los compromisos que emite cada una de las dependencias organizacionales. Este reporte periódico es objeto de revisión por parte de la Oficina de Control Interno y su contenido forma parte integral del informe pormenorizado del Sistema de Control Interno el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad.
- De acuerdo con la información suministrada por la Dirección Administrativa, en el período comprendido entre los meses de julio y diciembre de 2014 se suscribieron el 84.62% (11 de un total de 13) de los acuerdos de gestión de los directivos de **TRANSMILENIO S.A.**, estando pendiente al corte 31 de diciembre de 2014 la suscripción de los acuerdos de Gestión del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y el Subgerente Jurídico.
- Durante el año 2014, se realizaron reuniones de los diferentes Comités internos de **TRANSMILENIO S.A.** así:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

1. Comité de Gerencia: 33 sesiones.

2. Comité SIG: 3 reuniones.

3. Comité COPASO: 12 sesiones.

4. Comité de Inventario: 2 sesiones.

5. Comité de Archivo: 1 sesión.

6. Comité de Conciliación: 16 sesiones.

7. Comité Gerencia de la Integración: 41 sesiones.

8. Comité de Contratación: 39 sesiones

- Fue construido el Plan de Acción para la actualización del Modelo Estándar de Control Interno 2014 en TRANSMILENIO S.A. con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 943 de 2014 "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)" el mismo fue socializado en reuniones con las dependencias y a través de la Intranet.
- En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5.5.4 del Manual del Sistema Integrado de Gestión M-GR-001 de fecha septiembre 24 de 2012, que establece que las revisiones del desempeño del Sistema Integrado de Gestión deben ser realizadas por lo menos una vez al año, durante el año 2014, la Oficina Asesora de Planeación llevó a estudio del Comité del Sistema Integrado de Gestión los siguientes puntos: Propuesta de Reformulación del Plan Estratégico, presentación de resultados de auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno, propuesta de ajuste al modelo de operación por procesos, actualización del Modelo Estándar de Control Interno, Presentación Encuesta Satisfacción Usuarios **TRANSMILENIO S.A.** revisión al Plan Estratégico, presentación de Avances del Plan de Acción, Propuesta Creación Proceso Gestión de Infraestructura, Presentación Proyectos de Inversión y Presentación de los avances del Sistema Integrado de Gestión Sistema Integrado de Gestión, no obstante no se encontró evidencia del cumplimiento a lo relacionado de la presentación de los informes del estado de acciones correctivas y preventivas.

Debilidades:

- La Oficina Asesora de Planeación adelantó la reformulación del Plan Estratégico a partir del cambio del objeto social, dicho plan fue remitido para su presentación a la Junta Directiva e incluido como el punto 5º de la agenda de la reunión que se celebró el 10 de julio de 2014 (incluyendo los ajustes hechos por el Gerente General el 13 de Junio de 2014), no obstante, el tema no pudo ser abordado puesto que sólo se alcanzó a tratar hasta el punto 4 de la agenda.
- La Política y los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión establecidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión M-GR-001 de diciembre de 2012 se encuentran vigentes, no obstante, la OAP desarrolló una propuesta de modificación a la Política y Objetivos de la Entidad, la cual será presentada para aprobación y divulgación cuando se haya definido el alcance institucional en el escenario de movilidad de la ciudad.
- En la vigencia 2014, el Comité de Inventarios se reunió el 28 de abril y el 27 de noviembre de 2014 incumpliendo lo establecido en el artículo 3º de la Resolución 178 del 16 de mayo de 2014 "Por medio de la cual se crea y conforma el Comité de Inventarios de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - **TRANSMILENIO S.A.**" que establece "El Comité de Inventarios se reunirá de manera ordinaria una vez al mes (...)" .



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

- En la ejecución de la auditoría al Proceso de Gestión Financiera OCI-2014-034 realizada por la Oficina de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.**, en la revisión realizada al Subproceso de Administración de Recursos de Tesorería en el hallazgo N° 1 se determinó que no existía evidencia de la documentación del procedimiento para la elaboración, seguimiento y reporte del Plan Anual de Caja - PAC donde se defina como mínimo aspectos sobre las actividades a ejecutar, controles, responsables, periodicidad y registros. Por lo anterior, el líder del subproceso elaboró un plan de mejoramiento cuya fecha de la finalización está programada para el 30 de abril de 2015.
- En la ejecución de la auditoría al Proceso de Gestión Grupos de Interés OCI-2014-040 realizada por la Oficina de Control Interno **TRANSMILENIO S.A.**, se reportó el hallazgo N° 2 ya que no se encontró evidencia de la realización de las reuniones mensuales del Comité de seguimiento a la atención de PQRS que debieron ejecutarse en el 2014, lo cual contrasta lo establecido en el ítem 10 del numeral 6.1. Normas Específicas del Procedimiento P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Por lo anterior, el líder del subproceso elaboró un plan de mejoramiento cuya fecha de la finalización está programada para el 30 de mayo de 2015.

Modelo de Operación por Procesos

Fortalezas:

- El mapa de procesos de la Entidad que se encuentra publicado en la Intranet Institucional no ha sufrido ninguna modificación desde mayo de 2012, no obstante, como resultado de la revisión realizada al modelo en el mes de octubre de 2014 en el marco del Comité del Sistema Integrado de Gestión realizado el 11 de agosto de 2014 se aprobó el cambio relacionado con el traslado del subproceso "Administración de la Información y Proyecciones Estadísticas" al Proceso de Apoyo "Gestión de Servicios Logísticos" y se propuso la creación de un proceso independiente denominado "Gestión de Asuntos Disciplinarios", el cual se encuentra en estudio por parte del Comité SIG.

Adicionalmente, se realizaron cambios funcionales en los subprocesos como:

1. Fusión de tres (3) subprocesos pertenecientes al proceso Planeación del SITP:

Anterior Denominación	Nueva Denominación
Planeamiento del Sistema de Transporte a Largo Plazo	
Planeamiento del Sistema de Transporte a Mediano Plazo	Planeación del Transporte
Planeamiento del Sistema de Transporte a Corto Plazo	

2. Cambio de denominación a los siguientes subprocesos:

Anterior Denominación	Nueva Denominación
Comunicación Interna	Comunicación Organizacional
Información al Usuario en Vía y Formación en Cultura Ciudadana	Cultura Ciudadana y Atención en Vía
Gestión Comercial del Conocimiento	Explotación Comercial del Conocimiento
Gestión Comercial de la Marca	Explotación Comercial de la Marca



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Anterior Denominación	Nueva Denominación
Gestión Comercial de la Infraestructura	Explotación Comercial de la Infraestructura
Administración de los Recursos Tecnológicos	Administración de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Administración de Nómina y prestaciones Sociales	Gestión de Nómina y Prestaciones Sociales
Liquidación Previa a los Agentes del SITP	Control Financiero a la remuneración del Sistema
Selección de Contratistas	Gestión Contractual
Gestión de la Seguridad y la Salud Laboral	Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo
Programación de la Operación	Programación de Servicios BRT
Seguridad BRT	Seguridad en la Operación Troncal

3. Eliminación de los siguientes subprocessos:
 - a. Gestión de Compras y Suministros.
 - b. Control de Vehículos (Las actividades están inmersas en el subprocesso de control de la operación).
4. A 31 de diciembre de 2014 se encontraban en revisión los siguientes subprocessos:
 - a. Mantenimiento y adecuación de la Planta Física.
 - b. Implementación de la Infraestructura para el Sistema Integrado del Transporte Público SITP.
 - c. Mantenimiento de la Infraestructura de BRT ahora Control de la Infraestructura
 - d. Gestión a la Implementación Operativa del SITP.
- A través del formato R-OP-002 Solicitud de Modificación Documentos Oficiales del SIG, los dueños de procesos han solicitado a la Oficina Asesora de Planeación los cambios y mejora a los procesos, procedimientos y demás documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de **TRANSMILENIO S.A.** y cuyos cambios y versiones se registran en el Listado maestro de documentos oficiales del SIG.

Debilidades: Dentro del trabajo realizado, no se detectaron debilidades relacionadas con este elemento.

Estructura Organizacional

Fortalezas:

- La estructura Organizacional de la Entidad no sufrió ningún cambio durante la vigencia 2014, por lo cual se mantiene lo establecido en el Acuerdo 002 de 2011 de la Junta Directiva de **TRANSMILENIO S.A.**, mediante el cual se establece la organización interna de la empresa la cual está estructurada en tres ámbitos de gestión: Alta Gerencia, Gerencia de la Integración y Dirección y Control de la Operación, cuyas dependencias integrantes se pueden observar en el organigrama vigente, publicado en la página web www.transmilenio.gov.co.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Debilidades:

- Desde la Subgerencia General de **TRANSMILENIO S.A.** fue estructurada y desarrollada una propuesta para la conformación de la Dirección de Seguridad, la cual está pendiente de ser presentada en el año 2015 a la Junta Directiva para su análisis y aprobación.

Indicadores de Gestión

Fortalezas:

- De acuerdo con lo contemplado en el Instructivo I-OP-001 Indicadores de Gestión, la Oficina Asesora de Planeación publicó mensualmente el Cuadro de Mando Integral para el reporte de los Indicadores de Gestión a cargo de los diferentes líderes de subprocesso y trimestralmente preparó informes de seguimiento a los Indicadores de Gestión, los cuales fueron publicados en la intranet institucional.
- Los líderes de los procesos y/o subprocessos adelantaron reuniones conjuntas con la Oficina Asesora de Planeación donde fueron revisados como elemento constitutivo de cada caracterización el indicador de gestión relacionado. Como resultado de este trabajo se expidió la Resolución N° 896 del 18 de diciembre de 2014 mediante la cual se actualizaron las caracterizaciones de 35 subprocessos y por ende los indicadores de Gestión asociados a éstos.

Debilidades:

- En el transcurso de la vigencia 2014 no se evidencia la elaboración del análisis trimestral sobre el cumplimiento en el reporte y en la toma de acciones correctivas y/o preventivas por el resultado de los indicadores, tal como lo establece el Instructivo I-OP-001 "Indicadores de Gestión".
- En la ejecución de la auditoría al Proceso de Gestión Grupos de Interés OCI-2014-040 realizada por la Oficina de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.**, se reportó el hallazgo N° 19 relacionado con la no evidencia documental de la gestión de acciones preventivas teniendo en cuenta que el indicador "Satisfacción del usuario con la respuesta a PQR" cuya meta es "Lograr que un 70% de los usuarios encuestados se sientan satisfechos por la atención de su PQR" mostró un resultado del 69% para los períodos de enero y febrero de 2014, el cual se encuentra por debajo de la meta esperada, lo cual contraviene lo establecido en el Instructivo Indicadores de Gestión I-OP-001 versión 0 de fecha 27 de diciembre de 2013, Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora del sistema integrado de gestión P-OP-017 versión 0 del 09-Jun-14 y Norma NTCGP 1000:2009 numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

Políticas de Operación

Fortalezas:

- Durante el año 2014 se realizó la actualización y/o creación de los siguientes documentos dentro del Sistema Integrado de Gestión de **TRANSMILENIO S.A.**: Nueve (9) manuales, treinta y cinco (35) caracterizaciones, setenta y dos (72) procedimientos y siete (7) protocolos, los cuales fueron divulgados y publicados en la Intranet Institucional.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

- Mediante Resolución N° 728 del 24 de noviembre de 2014 se modificó el Manual de Contratación M-SJ-001 y el Manual de Supervisión y/o Interventoría M-SJ-002 de conformidad con los lineamientos requeridos por la normatividad vigente, los entes de control y Colombia Compra Eficiente.
- Mediante Resolución N° 896 del 18 de diciembre de 2014 y a la luz del plan de actualización del MECI, fueron actualizadas las caracterizaciones de 35 subprocesos pertenecientes a 11 procesos, las cuales se catalogan como documentos adjuntos al Manual del Sistema Integrado de Gestión M-GR-001 que define y estructura el Sistema Integrado de Gestión de **TRANSMILENIO S.A.**, como herramienta de gestión y soporte de cada una de las operaciones adelantadas en la Entidad para el cumplimiento de su objeto social.
- De igual forma, se adoptó el Manual para la Liquidación de Impuestos M-SE-001 y el Manual de Propiedad Intelectual M-SN-001 mediante Resolución N° 725 del 19 de noviembre del 2014.

Debilidades:

- El contenido del Manual del Sistema Integrado de Gestión M-GR-001 versión 0 adoptado mediante Resolución N° 412 del 26 de septiembre de 2012 que define y estructura el Sistema Integrado de Gestión de **TRANSMILENIO S.A.** con el propósito de dar cumplimiento de su objeto social y corporativo, no ha sido modificado en espera de la definición de la nueva plataforma estratégica de la Entidad, no obstante, a través de la Resolución N° 896 del 18 de diciembre de 2014 se modificó lo que corresponde a la actualización de las caracterizaciones de procesos y subprocesos que forman parte de la cadena de valor.
- Las Auditorías Internas realizadas por la Oficina de Control Interno de la Entidad han permitido detectar como factor común la desactualización de la documentación asociada a los procesos auditados, debido a que las actividades que se desarrollan en el quehacer cotidiano de cada proceso no se contemplan en los documentos normalizados en el Sistema Integrado de Gestión.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Políticas de Administración del Riesgo

Fortalezas:

- La Oficina Asesora de Planeación llevó a cabo la emisión del procedimiento P-OP-019 Gestión del Riesgo en **TRANSMILENIO S.A.**, cuyo objeto es establecer las responsabilidades y autoridades para la identificación, el análisis, la valoración, la evaluación, el tratamiento, el seguimiento, la revisión, el control y la comunicación de los riesgos relacionados con la gestión de **TRANSMILENIO S.A.**, el cual fue adoptado con Resolución N° 749 de 2014 y socializado a los servidores de la entidad mediante su publicación en la Intranet institucional. Este procedimiento contiene mejoras al proceso que fueron reportadas en la auditoría especial OCI-2014-033 al Sistema Administración de Riesgos entre las cuales se destacan:
 1. Directrices para incluir dentro de los mapas de riesgos los riesgos de corrupción.
 2. Criterios para constituir planes de tratamiento de riesgo, cuando el riesgo residual sea extremo.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

3. Mecanismos para realizar seguimiento a los riesgos propios de forma trimestral, en procura de la identificación de su efectividad y la mitigación del riesgo originalmente identificado.
 4. Aplicar los indicadores de riesgo dispuestos para la medición del avance en la mitigación de cada uno de los riesgos analizados.
 5. Recopilar los eventos de riesgos asociados con los riesgos identificados, con el desarrollo de los procesos o que han afectado el alcance de los objetivos de la Entidad.
 6. Presentar los resultados de la gestión del riesgo según los mecanismos de comunicación y consulta dispuestos en la Entidad.
- Expedición de la Resolución N° 715 del 10 de noviembre de 2014 mediante la cual se realizó la designación del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación como representante de la Alta Dirección para el Sistema de Administración de Riesgos, quien será responsable por la formulación, orientación, implementación y dirección del componente de Administración de Riesgos en **TRANSMILENIO S.A.**
 - En las Auditorías Internas realizadas por la Oficina de Control Interno a los Procesos: Gestión de Servicios Logísticos, Evaluación y Gestión del Modelo de Operación del SITP, Gestión Jurídica y Contractual, Proceso Disciplinario, Gestión Financiera, Gestión Grupos de Interés, así como en la auditoría especial practicada al Sistema de Administración de Riesgos de **TRANSMILENIO S.A.**, se detectaron oportunidades de mejoramiento asociadas al desconocimiento y la falta de actualización de los Mapas de Riesgos de cada Proceso.
 - La Oficina de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.** remitió a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. dentro de los términos previstos, la evaluación realizada a los Mapas de Riesgos que impactan los resultados previstos en los Planes de Gestión y los Proyectos de Inversión de la Entidad y que pudieran llegar a afectar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Desarrollo BOGOTÁ HUMANA.

Debilidades:

- En el desarrollo de la auditoría especial OCI-2014-033 al Sistema de Administración de Riesgos de la Entidad, se reportó el hallazgo N° 2 relacionado con la formulación de la Política de Administración de Riesgos que no cumple los requisitos mínimos establecidos en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno Para el Estado Colombiano - MECI 2014, para el cual se estructuró un plan de mejoramiento mediante el cual la Oficina Asesora de Planeación diseñó un borrador de dicha Política que fue presentada al Comité del Sistema Integrado de Gestión en la primera reunión del año 2015. Se encuentra pendiente su aprobación.

Identificación del Riesgo

Fortalezas:

- La mitigación del riesgo en los procesos de contratación se hace bajo los postulados señalados por Colombia Compra Eficiente en su Cartilla M-ICR-01 del 26 de diciembre del año 2013 "Manual para la identificación y cobertura de riesgo en los procesos de contratación" dando cumplimiento al artículo 159 del Decreto 1510 de 2013, la cual fue acogida por **TRANSMILENIO S.A.** en la actualización de su Manual de Contratación y formatos que lo conforman (estudios



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

previos, estudio técnico y económico) que fue adoptado mediante Resolución N° 728 del 24 de noviembre de 2014; bajo estas directrices, los avances y mitigación de riesgos se pueden estructurar dependiendo del tipo de contrato, la naturaleza del mismo y la circunstancias de tiempo, modo y lugar que generan la necesidad y la ejerce directamente quien hace el seguimiento a la ejecución contractual. Adicionalmente, en la Subgerencia Jurídica se verifica que las formas de mitigación estén plasmadas en los estudios previos mediante el formato R-SJ-001-03 "Estudio Técnico y Económico" de marzo de 2014.

- En cumplimiento de lo establecido en el numeral 3 del procedimiento P-OP-019 Gestión del Riesgo en **TRANSMILENIO S.A.**, los mapas de riesgo que fueron actualizados a diciembre de 2014 incluyen los riesgos de corrupción, dando así cumplimiento a la normatividad aplicable.
- El Mapa de Riesgo Institucional fue construido a partir de los riesgos residuales de mayor impacto, reportados por los diferentes procesos que actualizaron sus matrices de riesgos a diciembre 2014.

Debilidades:

- Del total de treinta y seis (36) subprocessos que conforman la cadena de valor de **TRANSMILENIO S.A.**, el 61% (22) poseen mapas de riesgos actualizados a 31 de diciembre de 2014, el 31% (11) están desactualizados desde el mes de noviembre de 2012 y el restante 8% (3) no cuentan con mapa de riesgos.

Análisis y Valoración del Riesgo

Fortalezas:

- Con la reformulación y adopción del procedimiento P-OP-019 Gestión del Riesgo en **TRANSMILENIO S.A.**, el cual fue adoptado mediante Resolución N° 749 de 2014, se modificaron las escalas de probabilidad y consecuencia, así como los criterios para la valoración de los controles.

Debilidades: Dentro del trabajo realizado, no se detectaron debilidades relacionadas con este elemento.

MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Autoevaluación del Control y Gestión

Fortalezas:

- Con el propósito de medir y evaluar la calidad de los servicios de soporte prestados por la Dirección de TIC's, en el mes de febrero 2014 se aplicó una encuesta de satisfacción a un total de 174 personas entre funcionarios y contratistas de la Entidad. Producto de esta encuesta, la Dirección de TIC's diseñó un plan de trabajo con el fin de mejorar la percepción por parte de los usuarios de los servicios ofrecidos por esta dependencia. Las acciones de mejora incluidas fueron:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

1. Formalizar y documentar el procedimiento de entrega de Usuario, el cual incluye capacitación inicial e información básica brindada, actividad que debe realizarse por parte de los colaboradores de Soporte Técnico, en cuanto a Correo institucional, Cordis, Royal, Seus, telefonía, equipos de cómputo, impresión, internet e intranet.
 2. Asegurar el debido soporte y horarios de atención en cuanto a impresoras.
 3. Socializar a los colaboradores las adecuadas prácticas de manejo, los servicios disponibles y la ubicación de las impresoras multifuncionales.
 4. Realizar un cronograma de charlas de sensibilización sobre seguridad informática a usuarios de TMSA.
 5. Obtener el indicador de nivel de adopción de procesos de seguridad informática por parte de los colaboradores de la Entidad, según las charlas de sensibilización realizadas.
 6. Verificar el estado de implementación y despliegue de las herramientas de seguridad informática PC Secure.
 7. Verificar los niveles de servicio del Firewall contratado.
 8. Establecer mediante un cronograma y distinguiendo según los colaboradores mayores y menores de 35 años, capacitación(es) acerca del manejo de los aplicativos Seus, Cordis y Correo Institucional.
- Los responsables o dueños de los procesos realizan la medición de los indicadores de gestión de los procesos y/o subprocesos que conforman el Cuadro de Mando Integral de la Entidad de acuerdo con la frecuencia establecida para cada uno. Igualmente se realiza el reporte trimestral a la Oficina Asesora de Planeación de dichos resultados, en cumplimiento de lo establecido en el Instructivo I-OP-001 Indicadores de Gestión versión 0 de fecha 27 de diciembre de 2013.
- La Oficina de Control Interno realizó dos (2) verificaciones al cumplimiento de los Planes de Mejoramiento producto de las auditorías realizadas por los Entes de Control y/o Vigilancia, así como una (1) verificación a los planes derivados de las auditorías internas a procesos y/o auditorías especiales.
- En el marco de la Semana Cultural y del Autocontrol, realizada durante el periodo comprendido entre el 14 y el 17 de octubre de 2014, se desarrollaron diferentes actividades lúdicas y didácticas tendientes a fomentar los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.
- Por medio de la realización de los Comités de Gerencia que se llevan a cabo semanalmente, la Dirección de la Entidad realiza actividades de seguimiento y control frente a la gestión de la Entidad, así como el seguimiento periódico a los compromisos asignados a las diferentes áreas organizacionales de la Entidad.

Debilidades:

- No se obtuvo evidencia del avance del desarrollo del plan de trabajo diseñado por la dirección de TIC's a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción y cuyo objetivo fue mejorar la percepción por parte de los usuarios de los servicios ofrecidos por esta dependencia.
- En el Manual de Gestión Integral del Talento Humano de **TRANSMILENIO S.A.** M-DA-004 del 5 de junio de 2014, en el numeral 7.3.2 se encuentra establecida la descripción de la Evaluación del Desempeño basada en Gestión de Resultados y Competencias Laborales para los Trabajadores Oficiales, determinando en la etapa 110 "Efectuar, en el mes de julio de cada



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

vigencia, el seguimiento y retroalimentación al Acuerdo de Objetivos, en el Formato de seguimiento y retroalimentación.”, no obstante, no se obtuvo evidencia de su cumplimiento dado que este seguimiento es realizado por el superior inmediato y no es requerido su reporte de ejecución a la Dirección Administrativa.

COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna

Fortalezas:

- El Plan Anual de Actividades de la Oficina de Control Interno para el año 2014 y sus respectivas modificaciones, fueron aprobadas por el Comité del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.
- Mediante Resolución N° 753 del 28 de noviembre de 2014 se adoptaron los procedimientos y formatos relacionados con la nueva metodología de auditoría interna de **TRANSMILENIO S.A.**, la cual fue diseñada con base en Marco Internacional Para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna emitido por The Institute of Internal Auditors – The IIA. Los procedimientos adoptados fueron: P-CI-007 “Planeación Anual de actividades de la Oficina de Control Interno”, P-CI-008 “Planeación específica de Trabajos de Aseguramiento”, P-CI-009 “Ejecución de Trabajos de Aseguramiento”, P-CI-010 “Seguimiento de Resultados de los Trabajos de Aseguramiento”.
- En cumplimiento de lo establecido en el artículo 3º del Decreto 1537 del 26 de Julio de 2001 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado” que establece el rol que deben desempeñar las Oficinas de Control Interno enmarcadas en cinco (5) tópicos, la Oficina de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.**, ha ejecutado su Plan Anual de Actividades 2014 con corte a 31 de Diciembre de 2014 así:

Valoración de Riesgos y Evaluación y Seguimiento:

Dentro del Plan Anual de Actividades de la Oficina de Control Interno 2014 se tenía prevista la realización de ocho (8) auditorías a procesos definidos, de los cuales se auditaron seis (6):

1. Auditoría al Proceso Gestión de Servicios Logísticos
2. Auditoría al Proceso Evaluación y Gestión del Modelo de Operación del SITP
3. Auditoría al Proceso Gestión Jurídica y Contractual
4. Auditoría al Proceso Disciplinario
5. Auditoría al Proceso Gestión Financiera
6. Auditoría al proceso Gestión Grupos de Interés

Los dos (2) procesos no auditados fueron sustituidos por tres (3) auditorías especiales no previstas en la programación (Auditoría Especial a Contratos y Convenios, Auditoría Especial al Sistema de Administración de Riesgos y Auditoria Especial a la Base de Datos Global de Vehículos. Las modificaciones fueron aprobadas por el Comité del Sistema Integrado de Gestión.

La Oficina de Control Interno realizó dos (2) seguimientos en los meses de mayo y agosto de 2014 al cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría de Bogotá y dos (2) seguimientos en los meses de marzo y octubre de 2014 al plan acordado con la



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Superintendencia de Puertos y Transportes. Así mismo, en el mes de julio de 2014 realizó el seguimiento al cumplimiento de los diferentes planes de mejoramiento derivados de las auditorías a procesos y/o especiales suscritos con las diferentes áreas de la Entidad.

Asesoría y Acompañamiento:

Durante el año 2014, el Jefe de la Oficina de Control Interno participó en 38 reuniones de 58 realizadas en Comité de Gerencia, Comité del Sistema Integrado de Gestión, Comité de Contratación, Comité de Conciliación, Comité PIGA, entre otros. Así mismo, se realizó acompañamiento a la entrega de dos (2) cargos, de acuerdo con solicitudes de las áreas interesadas; uno de ellos el 1 de Agosto de 2014 (Contratista - Subgerencia de Negocios) y otro el 12 de Noviembre de 2014 (Profesional Especializado Recursos Físicos - Dirección Administrativa).

Igualmente, se remitieron a la Oficina Asesora de Planeación los comentarios y recomendaciones respecto del Protocolo Para la Gestión del Riesgo en **TRANSMILENIO S.A.** y la Resolución N° 203 de 2013, por medio de la cual se adopta el Objeto, Composición, Reglamento y Funciones del Comité del Sistema Integrado De Gestión.

Fomento de la Cultura de Control y Autocontrol:

En todos los informes de auditoría se presentaron observaciones y recomendaciones que buscaban fortalecer la cultura del control y el autocontrol. Así mismo, se realizó la Semana Cultural y del Autocontrol durante el período comprendido entre el 14 y el 17 de octubre de 2014, en la cual se desarrollaron diferentes actividades lúdicas y didácticas tendientes a fomentar los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.

Relacionamiento con Entes Externos de Control y/o Vigilancia:

Se reportaron los informes de cumplimiento normativo y/o legal bajo responsabilidad de la Oficina de Control Interno, se realizó acompañamiento a ochenta y cuatro (84) visitas de los realizadas por los entes de control y/o vigilancia, se reportaron cuatro (4) avances trimestrales de los controles de advertencia emitidos por la Contraloría de Bogotá D.C. y se coordinó la respuesta a más de 1.000 requerimientos recibidos por los entes de control y/o vigilancia. Así mismo, el Jefe de la Oficina de Control Interno asistió a cuatro (4) mesas de trabajo convocadas por la Personería de Bogotá y dos (2) mesas de trabajo convocadas por la Superintendencia de Puertos y Transporte.

El informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno correspondiente al año 2013 fue enviado al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP el 7 de febrero de 2014.

Debilidades:

- La Planta de Personal de la Oficina de Control Interno no cuenta con el recurso humano multidisciplinario necesario para realizar las actividades de aseguramiento necesarias sobre todos los procesos de la Entidad, dado que se carece de personal con formación profesional en las áreas de: Sistemas de Información, Derecho, Sistemas de Transporte, Contabilidad y Finanzas.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

- No se cuenta con herramientas de Información o software especializado de auditoría que permita la automatización de las actividades que ejecuta la Oficina de Control Interno, tales como: Auditoría Interna (Trabajos de aseguramiento, consultoría y cumplimiento normativo), seguimiento a los planes de mejoramiento, entre otras.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Plan de Mejoramiento

Fortalezas:

- La entidad cuenta con el procedimiento P-CI-004 del 25 de Junio de 2014 denominado "Atención de Quejas, Sugerencias, Reclamos, Derechos de Petición y Solicitudes de Los Entes de Control" por medio del cual se imparten instrucciones para trabajar las observaciones de los Órganos de Control y Vigilancia; procedimiento P-CI-010 del 18 de noviembre de 2014 "Seguimiento de los Resultados de los Trabajos de Aseguramiento" cuyo objetivo es realizar el seguimiento de los planes de mejoramiento derivados de los trabajos de aseguramiento; así como el procedimiento P-DA-007 del 4 de junio de 2014 "Formulación y Seguimiento de Acuerdos de Gestión" en el cual se incluyen instrucciones para realizar seguimiento a los Acuerdos de Gestión con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos pactados, realizar los ajustes que se consideren necesarios y determinar posibles acciones de mejoramiento.
- Durante la vigencia de 2014 la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento de los Planes de Mejoramiento derivados de las auditorías por procesos, así como a los Planes de Mejoramiento suscritos con la Contraloría de Bogotá D.C. y la Superintendencia de Puertos y Transportes.

Debilidades:

- No se encontró evidencia de la elaboración del análisis trimestral sobre el cumplimiento en el reporte y en la toma de acciones correctivas y/o preventivas por el resultado de los indicadores tal como lo establece el Instructivo I-OP-001 "Indicadores de Gestión".
- En algunos casos se observó falta de oportunidad en la implementación de las acciones necesarias para cerrar oportunamente los hallazgos reportados en los diferentes planes de mejoramiento de la Entidad.
- Se continúan observando debilidades en la formulación de los Planes de Mejoramiento (Contraloría de Bogotá D.C. y Oficina de Control Interno) para los hallazgos detectados por parte de los responsables de los procesos, en cuanto al alcance de las acciones, definición de indicadores, establecimientos de metas y estimación de las fechas para subsanar los hallazgos.
- A 31 de diciembre de 2014, la Oficina de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.** no recibió por parte de la Subgerencia Jurídica el Plan de Mejoramiento solicitado desde el 2 de Septiembre de 2014 para gestionar los hallazgos contenidos en el Informe de Auditoría Interna al Proceso de Gestión Jurídica y Contractual, lo cual fue informado en Comité de Gerencia el 24-Nov-14 y memorando 2014IE10835 del 31-Dic-14 remitido por la Oficina de Control Interno.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

- No se han formulado planes de mejoramiento individuales producto de los resultados de las evaluaciones de desempeño realizadas al personal, dado que estas evaluaciones no se han reportado en un 100% a la Dirección Administrativa de la Entidad, tal como fue reiterado a través de la Circular N° 021 del 29 de Octubre de 2014. En los formatos de evaluación del desempeño enviados a los evaluadores se encuentra una casilla denominada acciones de mejoramiento que deben ser establecidas en el momento de realizar la evaluación del desempeño si es necesario dados los resultados obtenidos.

EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Fortalezas:

- A partir de la asistencia el 21 de febrero de 2014 al lanzamiento del lineamiento seis (6) de la Secretaría General de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, el cual determina la necesidad de establecer las características, los clientes y los criterios de aceptación de los productos o servicios de la Entidad, en el mes de Junio de 2014 se construyó la "Caracterización Usuarios, Productos, Bienes y/o Servicios" para los Procesos Misionales de Planeación del SITP y Supervisión y Control del SITP, la cual se encuentra publicada en la Intranet Institucional
- En el documento P-SC-002 del 1 de septiembre de 2014 "Comunicación Interna" se determinan los canales de comunicación interna con los que cuenta la Entidad: Correo Electrónico, Correos Masivos, Redes Sociales, Carteleras, Intranet, Fondo de Escritorio, Comunicación Directa y Personal, Teléfono, así mismo, a través del procedimiento P-SC-003 "Comunicación Externa" se determinan los canales para garantizar que las partes interesadas tengan acceso a la información de la Entidad tales como son Prensa, Radio, Televisión, Página Web y redes sociales, dentro de los cuales se cuenta con la Página Web Corporativa cuyo manejo se rige por lo establecido en el "Protocolo de Publicación, Seguimiento y Actualización De La Página Web" T-SC-002.
- El Manual de Gestión de Comunicaciones tiene como fin monitorear constantemente los procesos de Comunicación Interna y Externa de **TRANSMILENIO S.A.**, para tal fin se desarrollaron y adoptaron los procedimientos que se ejecutan en cada una de las áreas de la Subgerencia de Comunicaciones así: P-SC-003 Comunicación Externa (Resolución 433 de julio de 2014), M-SC-002 Manual de Atención en Vía y Cultura Ciudadana (Resolución 295 del 09 de junio de 2014), M-SC-003 Manual de Diseño Gráfico y Producción de Piezas de Comunicación para el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP (Resolución 434 del 24 de julio de 2014), junto con los documentos aprobados durante el año 2013 como P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Resolución 582 del 10 de diciembre de 2013), M-SC-001 Manual de Gestión Social (Resolución 012 del 14 de Enero de 2014). De la misma manera, con fecha 26 de diciembre de 2014, se actualizó la matriz de comunicaciones, la cual se encuentra publicada en el SIG.
- **TRANSMILENIO S.A.** cuenta con diferentes canales de interacción con el usuario, para brindar atención a las peticiones presentadas por la ciudadanía. En el año 2014, a través de dichos canales se atendieron 177.092 requerimientos registrados a través de las plataformas destinadas para tal fin (SUGAR y SDQS) y radicados en las oficinas de la Entidad, las cuales son tramitadas de acuerdo con el procedimiento P-SC-001 del 10 de Diciembre de 2013 "Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias".



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

- Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 642 del 27 de diciembre de 2011 emitida por la Gerencia General de **TRANSMILENIO S.A.** "por la cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP". Al respecto y con el objetivo de brindar protección de los derechos de los usuarios, fue habilitada la cuenta de correo institucional defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co, el número celular 3045402437 y el número fijo 3546475 y se creó la Oficina de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP en el Portal El Dorado; se ha venido realizando el trámite de las PQRS recibidas por la Defensoría, haciendo seguimiento a estas y a las respuestas dadas por la Entidad; se ofrece atención a los usuarios que requieren el acompañamiento de la Defensoría en lo relacionado con el Sistema; se realizan visitas de campo para reconocer la problemática de los usuarios que solicitaron acompañamiento de la Defensoría en las diferentes zonas y estaciones del Sistema y se realizan reuniones con los usuarios y con el equipo técnico de **TRANSMILENIO S.A.** en las instalaciones de la Entidad, con el fin de escucharlos y darles una pronta respuesta a sus requerimientos.
- Como mecanismo de control que permite el conocimiento en tiempo real del estado de cada uno de los trámites, se actualiza mensualmente la Guía de Trámites y Servicios, así como el Mapa Callejero publicadas en los CADE virtual y la página web de Portal Bogotá como herramientas que contienen la información de los trámites y servicios que ofrece **TRANSMILENIO S.A.** los cuales están en constante revisión, donde mensualmente se certifica a la Dirección de Calidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. la confiabilidad de la misma, información que es utilizada por los agentes de la línea 195. Igualmente se trabaja junto al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en el desarrollo y publicación de la información en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT, donde se adelanta todo lo relacionado con la racionalización de trámites, de los cuales se encuentran dos (2) trámites registrados para **TRANSMILENIO S.A.**
- Durante el año 2014, se dio continuidad a la ejecución del contrato N° 405 de 2012 suscrito con la firma DATEXCO COMPANY S.A. cuyo objeto es: "Estructuración, elaboración, toma de información a través de encuestas personalizadas (no telefónicas), evaluación y cálculo de la satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los Operadores Troncales y/o Operadores Alimentadores y/o Operadores Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del Sistema, tales como, estaciones, venta de tarjetas, buses alimentadores, seguridad, información al usuario, opciones de movilidad, entre otros, de acuerdo con las disposiciones técnicas que en la materia dicte **TRANSMILENIO S.A.**"; durante la vigencia 2014 se realizaron ocho (8) estudios de satisfacción de los usuarios con el Sistema TransMilenio en los meses de febrero, marzo, abril, mayo, julio, agosto, septiembre y noviembre de 2014.
- El 3 de abril de 2014 se cargaron los informes correspondientes a la Rendición de la Cuenta Anual a la Contraloría Distrital teniendo en cuenta los plazos establecidos. En cuanto a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y de conformidad con el Acuerdo 380 de 2009, **TRANSMILENIO S.A.** participó el lunes 13 de enero de 2014 en la reunión organizada por la Secretaría Distrital de Planeación para acordar los lineamientos de presentación del informe de Audiencia de Rendición de Cuentas. Una vez adelantada la reunión, **TRANSMILENIO S.A.** remitió a la Secretaría de Movilidad de Bogotá como cabeza del sector el informe de logros el 21 de enero de 2014. El informe de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas fue consolidado y presentado el 31 de marzo de 2014.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

- Durante el período comprendido entre los meses de julio y octubre de 2014, se destacan (entre otros) la realización de los siguientes eventos: Presentación de objetivos estratégicos y metas operacionales de la Entidad (1 de julio de 2014), Conversatorio TRANSFORMACIÓN DE TRANSMILENIO SA. – Proyecto Presentado en el Concejo de Bogotá D.C. (29 de agosto de 2014) y Audiencia pública sobre la propuesta de APP ELÉKTRIKA (4 de noviembre de 2014).
- En el mes de octubre de 2014 en la Estación Salitre el Greco se realizó la prueba piloto de la emisora del Sistema, con el objetivo de evaluar la calidad del sonido y la eficiencia de los mensajes en tiempo real desde el Centro de Control de **TRANSMILENIO S.A.** El 24 de diciembre de 2014 fue suscrito el contrato N° 379 con TELTRONIC ANDINA LTDA. con fecha de inicio el 21 de enero de 2015 y con plazo de ejecución de 2 meses iniciales para la puesta en marcha del sistema y 12 meses de mantenimiento y garantía. El objeto de este contrato es "*La adquisición de unos dispositivos para implementar la funcionalidad para el envío de mensajes voz vía radio en modo grupal o modo individual desde el centro de control troncal a las estaciones y portales del sistema TRANSMILENIO S.A., esta adquisición incluye servicios conexos. (...)*", es así como dentro del alcance de dicho contrato se encuentra la implementación en las siguientes estaciones y portales del Sistema:
 1. Troncal Américas.
 2. Troncal calle 26.
 3. Caracas (de la Calle 76 a Tercer Milenio).
 4. Autopista Norte.
 5. Portales (9).
 6. Ricaurte (NQS) y Santa Isabel (NQS Sur).
- En la página web institucional se encuentran publicados los siguientes elementos:
 - a. Plan Estratégico: Acuerdo 04 de 2007 donde se establece la plataforma de gestión: Misión, visión, objetivos corporativos, objetivos específicos y estrategias).
 - b. Plan de Acción Institucional: Matriz de compromisos y actividades a adelantar durante la vigencia. Dentro de su estructura tiene el plan de adquisiciones en los términos dispuestos por "Colombia Compra Eficiente". Por ser un elemento de permanente revisión y ajuste, de acuerdo con la dinámica organizacional, fueron publicadas las diferentes versiones derivadas de estos cambios.
 - c. Plan Anual de Adquisiciones Proyectos de Inversión y Plan Anticorrupción al Ciudadano.
 - d. Mapa de Procesos: Cadena de valor institucional. Durante el año 2014 el Mapa de Procesos no sufrió variación alguna, por lo tanto se mantuvo su publicación.
 - e. Estadísticas Generales: En la página web de la entidad se han publicado los resultados de las mediciones de percepción del usuario con el sistema, que corresponden a las estadísticas a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
 - f. Contratación: La información de los avisos de convocatoria de la Entidad son publicados en la página web de **TRANSMILENIO S.A.** La información del desarrollo de los contratos estatales se fija en la página web de la Entidad a través del enlace a las páginas del SECOP www.contratos.gov.co o en el Portal Contratación a la Vista en el enlace www.contratacionbogota.gov.co



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

- Mediante Resolución 014 del 14 de enero de 2014 "Por la cual se modifica la Resolución 218 de 2008", fue adoptado el Comité de Archivo. En la reunión de este comité celebrado el 26 de septiembre de 2014 fueron aprobados los cambios requeridos por el Archivo de Bogotá a las Tablas de Retención Documental de las áreas organizacionales. Por lo anterior, mediante radicado N° 2014EE19704 del 9 de Octubre de 2014, la Dirección Administrativa envió al Secretario Técnico del Concejo Distrital de Archivos de Bogotá las Tablas de Retención Documental de las diferentes áreas organizacionales de la Entidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Archivo de Bogotá.
- La Dirección Administrativa mensualmente elabora un cronograma de actividades de archivo en las cuales se hace una descripción específica de las actividades a realizar por los contratistas encargados de los diferentes archivos de la Entidad y a los cuales se realiza seguimiento mensual. Para la vigencia 2014, se elaboró el cronograma de transferencia documental teniendo en cuenta aspectos como: Volumen de documentos que hay en los archivos de cada área, disponibilidad de personal para que realice la labor, disponibilidad de recursos físicos (carpetas, ganchos) para realizarla y vigencia del contrato de custodia.
- Durante la vigencia 2014, la Dirección Administrativa en el marco del Sistema de Gestión Documental de la Entidad, realizó un total de ocho (8) capacitaciones a los servidores sobre el Manual de Gestión Documental código M-DA-001 del 4 de diciembre de 2013.
- Durante el año 2014 se actualizaron y establecieron lineamientos para el manejo de los recursos físicos a través del Manual de Inventarios M-DA-002 del 10 de febrero de 2014.
- Se tiene establecido por la Entidad que toda la información que se genere relacionada con cambios en la operación del Sistema, debe ser socializada con los usuarios a través de Free Press, que es una forma de divulgación que permitió durante la vigencia 2014 generar 142 comunicados de prensa dirigidos a los diferentes medios de comunicación, con lo que se lograron 1522 emisiones distribuidas así: Prensa 700, Radio 399 y televisión 423 emisiones.
- Para la divulgación de la información del Sistema (implementación del SITP, novedades y cambios operacionales y actividades en general que realiza la Entidad) se cuenta con las páginas web www.transmilenio.gov.co y www.sitp.gov.co, las cuales a 31 de diciembre de 2014 contaron con 6'391.923 visitas discriminadas de la siguiente manera:

Página SITP: 2.812.350 visitas

Página TransMilenio: 3.579.573 visitas

De igual forma, la Entidad cuenta con perfiles oficiales en diferentes redes sociales, tales como Facebook, Twitter y YouTube.

- Dentro del Programa de Cultura Ciudadana de **TRANSMILENIO S.A.**, "CULTURA TM" y de la Estrategia de Cultura Democrática – Ciudadana de la Bogotá Humana, en la ejecución del Convenio Interadministrativo N° 167 (16 de junio de 2013), suscrito con la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, IDARTES y **TRANSMILENIO S.A.**, cuyo objetivo es promocionar comportamientos solidarios entre los usuarios, generando espacios de reflexión y valoración del Sistema, se ejecutaron durante el año 2014 actividades de "Cultura TM", entre las cuales se destacan:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

- a. Actividades de "Cultura TM" (4 viernes culturales los días 28 de febrero, 28 de marzo, 25 de abril y 30 de mayo).
- b. Apoyo a prueba piloto en el vagón de la mujer en la estación Banderas, troncal Suba y NQS Central en las paradas determinadas para el servicio G71-C71.
- c. Acompañamiento a la campaña "tacón a la indiferencia" el 8 de marzo de 2014.
- d. Inicio campaña "Tu Vida Vale Más" (17 de marzo de 2014) en las estaciones 40 Sur, Santa Lucia, Pradera y Marsella en compañía de Misión Bogotá y la Policía de TransMilenio.
- e. El 23 de abril de 2014 se apoyó el evento organizado por la Subgerencia de Comunicaciones y la Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes, el cual consistió en dejar libros del Programa "Libro al Viento" en todas las sillas de los primeros servicios que salieron a operar en cada uno de los patios del Sistema. Además, en el Portal de las Américas en torno a esta actividad se socializó el manual del usuario de TransMilenio.
- f. Del 19 al 22 de mayo de 2014, se continuó con la campaña TU VIDA VALE MÁS, en las estaciones Consuelo, Molinos y Socorro, para que usuarios no expongan su vida ingresando al mismo por lugares no permitidos y realizando un llamado a que utilicen los puentes peatonales y las cebras.
- g. Del 16 al 19 de junio de 2014, se realizó acompañamiento con el equipo de Atención en Vía y Misión Bogotá, en las estaciones Country Sur y 40 Sur, a la OBRA DE TEATRO ROBERTO TENTACULOS, esta actividad fue desarrollada en compañía del Operador SI 03 – Zona de Alimentación 40 SUR.
- h. El 18 de julio de 2014 se apoyó el evento en la estación Avenida El Dorado donde se efectuó la presentación del balance de la Prueba Piloto de "Vagón Preferencial para mujeres" realizada en los servicios G71 - C71, así mismo se divulgó a los usuarios que a partir del 04 de agosto de 2014 se adoptó un nuevo vagón exclusivo para mujeres en el Portal 80, con el servicio E26 – D26.
- i. Apoyó a la campaña del CÁNCER DE MAMA, en los Portales Américas, Usme, 20 de Julio, Tunal, Norte y Sur, y en las estaciones Avenida Jiménez, Ricaurte, Héroes y Bicentenario.
- A lo largo del año, se han realizado las siguientes campañas de cultura ciudadana, las cuales han sido divulgadas a través de avisos al interior de las estaciones y portales del Sistema (espacios Publimileno), divulgación por páginas web (Banners y Pop Ups), divulgación por redes sociales (Facebook y Twitter), divulgación en la Intranet de **TRANSMILENIO S.A.**, videos animados en Youtube y Canal OnTV, pendones, carteleras en Puntos de Atención al Usuario (PAU), carteleras externas en Portales, mensajes de altavoz en el Sistema y botones:
 1. "**COMPROMISOS 2014**", objetivo: Generar corresponsabilidad en los usuarios sobre las normas y el buen comportamiento al interior del Sistema TransMilenio y los servicios zonales.
 2. "**RESPETO POR LAS MUJERES**", objetivo: busca crear responsabilidad en los usuarios víctimas y/o testigos de conductas inaceptables de muchos hombres en contra de la integridad de las mujeres usuarias, para que denuncien a los responsables, en puntos de policía judicial, y así lograr una reacción efectiva e inmediata.
 3. "**"TU VIDA VALE MAS"**", objetivo: Motivar entre los usuarios del Sistema cambios en los comportamientos en materia de seguridad vial creando conciencia sobre los hábitos indebidos que ponen en peligro la integridad.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

4. "**GUIA PARA APOYAR A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**", objetivo: dar a conocer las formas en que los usuarios pueden interactuar de mejor manera con los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida, dándoles mensajes que los inviten a reconocer cada uno de los distintos tipos de discapacidad para que así mismo, conozcan y respeten sus accesos, espacios prioritarios y los instrumentos que usan como ayuda en su locomoción.
 5. "**SEAMOS MILES**", objetivo: visibiliza la labor de aseo de los operarios de las empresas contratistas y crear conciencia en los usuarios para que no arrojen basuras y mantengan limpio el Sistema.
 6. "**El que salta te asalta**", objetivo: crear conciencia en los usuarios que evaden el pago, la importancia de hacerlo y además le envía un mensaje de corresponsabilidad a la ciudadanía con esta problemática en el Sistema.
- En conjunto con la SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE y LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, se adelantó un diagnóstico para identificar y priorizar las acciones más recurrentes sobre las que se diseñó e inició la implementación del diplomado - taller "Multiplicadores de Cultura para la Vida" cuyo propósito es formar multiplicadores de la Cultura TM – Cultura para para el transporte masivo. El diagnostico arrojó entre otros resultados, que el 97% de los usuarios presenta comportamientos adecuados dentro del Sistema TransMilenio. Las capacitaciones realizadas a la fecha por la Universidad Nacional de Colombia a usuarios y funcionarios del Sistema presentan el siguiente avance:
 - a. En total se formarán 677 personas para que sean multiplicadores en el corredor comprendido entre el eje ambiental Av. Jiménez y el Portal Norte.
 - b. Se han formado en total 530 personas en 6 grupos.
 - c. Quedan pendientes un total 147 personas por formar.
 - d. En el transcurso del año 2014, el equipo de atención en vía desarrolló actividades de socialización y capacitación a un aproximado de 1.669.722 usuarios potenciales del SITP en la ciudad de Bogotá (entre adultos, niños y adolescentes).
 - e. Se realizaron en el año 2014, 229 actividades lúdico - pedagógicas de socialización del SITP, estas actividades de socialización del SITP incluyeron Talleres Vivenciales, Talleres de Sensibilización, Presentaciones Humorísticas, Ferias Pilo, actividades especiales de socialización y ferias de empleabilidad. Se capacitaron a 242.713 personas aproximadamente.
 - f. Durante el cuarto trimestre de 2014, a través del procedimiento de Comunicación Organizacional de la Entidad, se ha venido realizando un trabajo de Socialización del SITP dirigido a funcionarios y contratistas de las Entidades Distritales, a quienes se les ha informado de manera didáctica utilizando recursos audiovisuales y material impreso, las novedades del Sistema Integrado de Transporte Público, tales como: Tipos de servicios (Troncal, Alimentador, Urbano, Complementario, Especial, Dual), Clases y Beneficios de la Tarjeta Tu Llave, Usos de la Tarjeta Monedero y Cliente Frecuente, Puntos de Recarga y Personalización de la tarjeta, Cobertura y consulta de rutas por zona y explicación de tipos de paraderos y sus convenciones.
 - Se encuentra suscrito un Convenio Interadministrativo con el Instituto para la Economía Social – IPES, cuyo objeto es: Aunar esfuerzos, recursos técnicos, físicos y económicos entre **TRANSMILENIO S.A.** y el IPES, para adelantar las acciones de socialización a los usuarios del Sistema de Transporte Público de Bogotá - SITP, a través de un grupo de Guías Ciudadanos del



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Proyecto Misión Bogotá del IPES, quienes en el marco de la ejecución de este Convenio se llamarán "Socializadores", el cual tiene previsto proveer 715 socializadores y 32 coordinadores que servirán como informadores del SITP en la ciudad; la vinculación del personal por parte del IPES se ha dado de manera gradual con ocasión de su capacidad administrativa; el plazo de ejecución será de doce (12) meses. A la fecha han ingresado 633 Guías, 31 coordinadores (monitores y gestor operativo) quienes se encuentran informando en diferentes tramos de la ciudad previa programación enviada por **TRANSMILENIO S.A.**, adicionalmente se cuenta con un equipo móvil de socialización con el que se acompaña cada uno de los trazados de los Servicios del SITP.

Debilidades:

- En el desarrollo de la auditoría interna al proceso Gestión Grupos de Interés (Informe OCI-2014-040), se reportó en el hallazgo N° 4 la ausencia de una política de comunicación corporativa, para lo cual se estableció un plan de mejoramiento cuya fecha de vencimiento es el 30 de Abril de 2015; en el hallazgo N° 6 se determinó que no había evidencia de la existencia de informes periódicos que incluyieran indicadores para la valoración económica e impacto en la imagen de la empresa, para lo cual se estableció un plan de mejoramiento cuya fecha de vencimiento es el 30 de Abril de 2015; en el hallazgo N° 8 se observó la ausencia de evidencia del análisis y monitoreo de la información publicada en los medios masivos de comunicación, para lo cual se estableció un plan de mejoramiento cuya fecha de finalización es el 30 de Junio de 2015; en el hallazgo N° 16 se hizo referencia a las debilidades encontradas en las encuestas de satisfacción, para lo cual se estableció un plan de mejoramiento cuya fecha de vencimiento es el 31 de julio de 2015.
- Del total de once (11) dependencias incluidas en el cronograma de transferencia documental de la vigencia 2014, sólo el 45% (5) realizaron las transferencias documentales programadas, lo anterior debido a que algunas de estas dependencias consideran que aun cuando los documentos que poseen han cumplido el tiempo establecido para retención, se requiere mantener la información en el archivo de gestión.
- Durante el año 2014 no se estableció un cronograma para verificación de la implementación de las TRD, puesto que aún no se ha recibido respuesta sobre la aprobación de las Tablas de Retención Documental por parte de la Subdirección del Sistema Distrital de Archivos; adicionalmente, tampoco se han realizado capacitaciones respecto al manejo de las Tablas de Retención Documental a los servidores de la Entidad.
- Mediante la herramienta CORDIS, durante la vigencia 2014 se asignaron 85.121 trámites, de los cuales 77.315 fueron cerrados (91%), quedando 7.806 pendientes por cerrar. La acción no se completó al 100% debido a que las diferentes dependencias han presentado retrasos en el cumplimiento y/o cierre de los trámites, por lo cual, se enviaron correos electrónicos a las diferentes áreas solicitando agilizar la gestión de los trámites pendientes en el sistema.
- Los Sistemas de Información CORDIS y SDQS no permiten la generación de reportes estadísticos del comportamiento de las PQR's recibidas y enviadas, lo cual impide obtener información real del estado de las mismas.
- **El 25 de junio de 2014 la Corporación Avalúos entregó el informe final de los inventarios de**



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

bienes de **TRANSMILENIO S.A.** al corte 31 de diciembre de 2013 según invitación TMSA-MIN-25-2013 y contrato N° 037 de 2013, cuya toma física se inició el 16 de enero de 2014 y cuyos ajustes se realizaron en la vigencia 2014, lo cual contraviene lo establecido en el numeral 2.3.3 "ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS BIENES – FUNCIONES" de la Resolución N° 001 de 2001 expedida por el Contador General de Bogotá "Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en los Entes Públicos del Distrito Capital." el cual establece en su punto 11 "Planear, coordinar y realizar el inventario físico total, en forma anual o en el periodo fijado por la administración y conciliar el resultado con las cifras contables.", así como lo dispuesto en el numeral 6 Normas Generales para el Manejo de Inventarios del Manual de Inventario M-DA-002 versión 0 del 10-feb-14 que reza "(...)TRANSMILENIO S.A. realiza anualmente un inventario físico y presenta en una relación detallada, ordenada y valorizada, los bienes bajo su propiedad a 31 de diciembre de cada año. Este inventario comprende los elementos devolutivos en servicio, los devolutivos y existencia de bienes en consumo.".

- En la ejecución de la Auditoría al proceso de Gestión Financiera (Informe OCI-2014-034) realizada por la Oficina de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.**, en el hallazgo N°13 se observó que para la ejecución de las actividades de conciliación entre la información del de la base de datos espejo y lo reportado por los operadores diariamente por concepto de ventas, entradas y salidas, no se maneja un método automatizado que posibilite la realización de una conciliación ágil y segura del recaudo, puesto que toda la información se extrae y se trabaja teniendo como herramienta las bases de Excel, lo cual aumenta la exposición al riesgo operativo, posibles reprocesos y falta de eficiencia. De igual forma, en el hallazgo N° 22 se observó que en el subprocesso de Liquidación Previa de los Agentes del SITP, la elaboración de las proyecciones de la tarifa técnica del Sistema, la proyección de ingresos y egresos del Fondo de Contingencias y la proyección de ingresos de los agentes del Sistema, no cuenta con un método automatizado que posibilite realizar un proceso ágil y seguro de la liquidación que no permita la manipulación de los datos o fórmulas, pues todo se maneja a través de bases de Excel que aumentan la exposición al riesgo operativo y posibles reprocesos.
- Uno de los contratiempos presentados para el diseño y producción de todas las piezas gráficas (plegables, pendones, adhesivos, carteleras informativas, volantes, banners, avisos etc.) fue la falta de personal suficiente en el área de diseño gráfico de la Entidad, así como del espacio físico y los computadores necesarios para dichas personas, lo cual limita el cumplimiento de su objetivo que es el suplir las necesidades de información del Sistema TransMilenio y del SITP en general.

Estado General del Sistema de Control Interno

En opinión de la Oficina de Control Interno, el estado del Sistema de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.** a 31 de diciembre de 2014 es SATISFACTORIO.

El modelo de control interno se cumple, se toman acciones derivadas de los seguimientos realizados y se observa una tendencia a mantener la mejora en los procesos. La Entidad ha identificado los riesgos para la mayoría de sus procesos, pero aun presenta oportunidades de mejoramiento con respecto a la adecuada administración del riesgo, el medio ambiente interno y las actividades de control.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Recomendaciones

1. Determinar las razones por las cuales los trabajadores no lograron culminar el Diplomado "Ética Pública, Transparencia y Anticorrupción" y establecer lineamientos para lograr el efectivo aprovechamiento de los beneficios y oportunidades de capacitación dadas a los servidores.
2. Divulgar y/o socializar oportunamente los documentos, políticas y lineamientos emitidos por la Entidad, con el fin de que estos sean conocidos y cumplidos por los trabajadores de manera oportuna.
3. Presentar los resultados finales del estudio de cargas laborales para revisión, análisis y aprobación a la Junta Directiva de **TRANSMILENIO S.A.**
4. Estructurar y ejecutar el programa de estímulos, incentivos y reconocimientos al personal, y llevar a cabo las reuniones del Comité de Estímulos, Incentivos y Reconocimiento, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución N° 309 de 2005. Adicionalmente, en razón a que dentro de la resolución en mención no se estableció el número de sesiones ordinarias mínimas que deberían ejecutarse anualmente por dicho comité, se recomienda incluir este tipo de consideraciones.
5. Identificar las razones por las cuales no se ha logrado el 100% del cumplimiento de la obligación de realizar las evaluaciones de desempeño por parte de los superiores jerárquicos, así como implementar medidas tendientes a alcanzar su cumplimiento y lograr evidenciar el cumplimiento del seguimiento a los acuerdos de objetivos suscritos establecidos en el numeral 7.3.2 del Manual de la Gestión Integral del Talento Humano DA- 004 del 5 de junio de 2014.
6. Presentar al Comité del SIG la propuesta de modificación a la Política y Objetivos de la Entidad para su aprobación y divulgación cuando se haya definido el alcance institucional en el escenario de movilidad.
7. Desarrollar acciones orientadas a lograr alinear la plataforma estratégica de **TRANSMILENIO S.A.** con el nuevo enfoque estratégico, una vez se encuentre definido el rol institucional de la Entidad en el escenario de movilidad de la ciudad.
8. Analizar la pertinencia de la periodicidad (mensual) de las reuniones del Comité de Inventarios establecida mediante artículo 3º de la Resolución 178 del 16 de mayo de 2014. En caso de que sea pertinente, el Comité debe cumplir esta obligación; en caso contrario, se debe modificar lo establecido en dicha resolución.
9. Ejecutar las acciones establecidas en los planes de mejoramiento por procesos derivados de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno de la Entidad.
10. Elaborar el análisis trimestral sobre el cumplimiento en el reporte y la toma de acciones correctivas y/o preventivas por el resultado de los indicadores tal como lo establece el Instructivo I-OP-001 "Indicadores de Gestión" y socializar a los líderes de proceso y/o subprocesso la responsabilidad del establecimiento de este tipo de acciones.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

11. Realizar la actualización del Manual del Sistema Integrado de Gestión M-GR-001 una vez sea definida la nueva plataforma estratégica de la Entidad.
12. Revisar y actualizar la documentación de los diferentes procesos mínimo una vez al año garantizando que las versiones vigentes sean acordes a la realidad que se está ejecutando.
13. Presentar para aprobación del Comité del Sistema Integrado de Gestión la propuesta la Política de Administración de Riesgos que cumpla lo establecido por Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano – MECI 2014 y difundirla una vez sea aprobada.
14. Establecer acciones tendientes a lograr que los dueños de los procesos y/o subprocessos dentro de un tiempo perentorio actualicen y/o elaboren los mapas de riesgos de acuerdo a la nueva metodología establecida mediante el Procedimiento P-OP-019 Gestión del Riesgo en **TRANSMILENIO S.A.**
15. Evidenciar el avance del cumplimiento del plan de trabajo diseñado por la dirección de TIC's a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción y establecer plazos de ejecución.
16. Solicitar herramientas de Información o software especializado de auditoria que permita la automatización de las actividades que ejecuta la Oficina de Control Interno.
17. Ejecutar dentro de los términos establecidos las acciones de mejoramiento contenidas en los planes de mejoramiento de la Entidad con el fin de lograr cerrar los hallazgos reportados.
18. Elaborar los planes de mejoramiento (Contraloría de Bogotá D.C. y Oficina de Control Interno) partiendo de un análisis de causas concienzudo que permita identificar acciones que mitiguen la causa raíz y logren subsanar los hallazgos.
19. Suscribir planes de mejoramiento individuales producto de los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño cuando apliquen.
20. Establecer lineamientos para garantizar la ejecución de las transferencias documentales o la modificación de los tiempos de retención en el archivo de gestión establecidos.
21. Estructurar el cronograma para verificar la implementación de las Tablas de Retención Documental y realizar las capacitaciones para el manejo de las mismas, una vez sean aprobadas por parte de la Subdirección del Sistema Distrital de Archivos.
22. Reiterar a las diferentes dependencias el cierre de los trámites que se encuentran pendientes en la herramienta CORDIS, y en caso de persistencia en el incumplimiento, iniciar las acciones disciplinarias pertinentes.
23. Solicitar los desarrollos que sean necesarios ante los administradores de los Sistemas de información CORDIS y SDQS con el propósito que éstos puedan generar reportes estadísticos del comportamiento de las PQR's.
24. Llevar a cabo la toma física de inventarios durante el último mes de cada año, de tal forma que los resultados de la misma puedan ser emitidos ágilmente y enviados de forma oportuna.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

al Comité de Inventarios y a la Subgerencia Económica con el objetivo de que se lleven a cabo las conciliaciones y registros contables respectivos, garantizando así que la información financiera de la Entidad al cierre de la vigencia se encuentre actualizada y sea confiable en lo que corresponda al rubro Propiedad, Planta y Equipo. Se sugiere implementar esta práctica como una política de la Entidad para ser ejecutada en adelante.

25. Gestionar los recursos necesarios para garantizar el diseño y producción de las piezas gráficas pertinentes para cumplir el objetivo de suplir las necesidades de información del Sistema TransMilenio y del SITP en general.

Nota: En cumplimiento de lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en la Circular Externa N° 100-001-2015 del 19 de enero de 2015, el contenido del presente informe fue reportado en el aplicativo MECI dispuesto por esta Entidad para tal fin. De igual manera la Oficina de Control Interno confirma que la **EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. – TRANSMILENIO S.A.** cumplió con el oportuno diligenciamiento de las siguientes encuestas: MECI 2014, Evaluación del SIG 204 y Actualización del MECI 2014.

Se adjunta copia del certificado de recepción de información en un (1) folio.

Bogotá D.C., 13 de febrero de 2015.

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luz Adriana Ávila Uribe, Abogada Contratista.

Óscar Pulgarín Lara, Profesional Universitario.

Apoyo y Orientación Técnica: Ángela Johanna Márquez Mora, Asesora Contratista.



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CERTIFICADO DE RECEPCION DE INFORMACION

La Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que el Representante Legal de la Entidad relacionada a continuación, presentó electrónicamente la Encuesta de MECI VIGENCIA 2014.

Dicha información fue gestionada, elaborada y presentada en las fechas establecidas a través del Aplicativo MECI de acuerdo a la Circular No.100-01 de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Entidad : EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO -TRANSMILENIO S.A.
Representante Legal : SERGIO PARÍS MENDOZA
Jefe de Control Interno: HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA
Radicado Informe Ejecutivo No:851
Fecha de Reporte:13/02/2015 10:35:49 a.m.

En constancia firma,

MARÍA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ
Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites

"Tú sirves a tu país, nosotros te servimos a ti"
Carrera 6a No. 12-62. Teléfono: 334 4080 Fax: 341 0515, línea gratuita 018000 917 770, Pagina
web: www.dafp.gov.co,
Email: webmaster@funcionpublica.gov.co, Bogotá D.C, Colombia