

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 SEPTIEMBRE DE 2012		
Jefe de Control Interno	GEMMA EDITH LOZANO RAMÍREZ	Período evaluado: 1-07-2012 A 30-09-2012
		Fecha de elaboración: 24-09-2012

Subsistema de Control Estratégico
Avances

Ambiente de Control

Durante el tercer trimestre de 2012, la Dirección Administrativa desde su área de Talento Humano permanentemente sigue promoviendo los aspectos relativos a la ética empresarial a través de publicaciones periódicas en las carteleras institucionales, al igual que en la intranet de la empresa.

De igual manera y con el fin de fortalecer las funciones propias del personal de planta de la entidad como parte fundamental de este componente, cabe destacar que con fecha 16 de julio de 2012, a través de la resolución N° 304, se actualizó el Manual de Funciones y Requisitos para los cargos de trabajadores oficiales de la Empresa, luego de una revisión exhaustiva por cada dependencia, incluyéndose ajustes en cuanto a la redacción de funciones relativas al desarrollo del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP y SIRCI. Esta resolución está en proceso de notificación personal a cada trabajador

Por otra parte, se revisó y actualizó el procedimiento P-A-RH-001 “Selección y vinculación por competencias del servidor público de TRANSMILENIO S.A.”, el cual está para aprobación de la Subgerencia y Gerencia General y remisión a la Oficina Asesora de Planeación para que proceda su adopción formal.

Se revisaron los manuales de funciones de cada uno de los servidores de la Entidad, y se reprogramo la primera etapa del proceso de selección que culminará a finales del mes de octubre. En esta fase solo se van a presentar a examen 40 aspirantes de las 146 vacantes existentes.

En términos de bienestar entraron en marcha los comités: COPASO y CONVIVENCIA LABORAL, en el centro de control de la entidad, dando cumplimiento con lo establecido en el artículo 4 de la Resolución Interna No. 113 de 2012.

La Dirección Administrativa realiza semanalmente con el apoyo de la Administradora de Riesgos Profesionales de la entidad, pausas activas como una estrategia para la prevención de enfermedades y aumentar la capacidad física y mental de los trabajadores

Frente a los acuerdos de gestión y teniendo en cuenta que en lo corrido del año han salido quince (15) gerentes públicos, se han recepcionado y revisado los informes de gestión, dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 951 de 2005. Así mismo, de conformidad con lo señalado en el artículo 50 de la Ley 909 de 2004, se han suscrito los Acuerdos de Gestión de los Gerentes Públicos.

Con el fin de facilitar la comunicación y retroalimentación entre los diferentes niveles de la organización como un estilo propio de la Alta Dirección, se venían realizando comités de gerencia todos los lunes o primeros días hábiles de la semana, en donde participaban los directivos y profesionales que coordinaban equipos de trabajo, esta instancia servía para conocer el estado de los procesos, el avance de las tareas, los proyectos en curso. En lo corrido del año se han realizado tres comités, que han sido aprovechados para tratar temas prioritarios y los comités de Control Interno y Calidad. Actualmente se está tratando de reactivar esta práctica que es la única manera de conocer el estado real de la entidad, especialmente para las áreas de apoyo y control de la entidad.

Así mismo y dada la importancia de racionalizar y estandarizar los componentes de los Comités adelantados en la entidad, se proyectó la adopción en un solo acto administrativo de la redefinición de los Comités Institucionales, que unifica el Objeto, Composición, Funciones, Reglamento y Funciones de la Secretaría Técnica de los comités de gerencia, técnico, contratación, comercial, sistema integrado de gestión, inventarios, archivo y conciliación en procura de la estandarización y mejoramiento de los procesos actuales de la entidad, tema que sigue pendiente de ser aprobado en comité para su adopción.

Direccionamiento Estratégico

Debido al cambio de administración, se realizó la revisión y formulación de proyectos de inversión de la entidad, lo cual incluyó reuniones con los gerentes de proyecto y funcionarios encargados del reporte de cada meta de proyecto de inversión de la entidad. La Oficina Asesora de Planeación coordinó dichas reuniones y colaboró con la elaboración de los documentos de formulación de los mismos. Como resultado, se dieron continuidad a 3 de los proyectos de inversión y uno fue finalizado y sustituido por uno nuevo.

La Oficina Asesora de Planeación comunicó a cada uno de los dueños de proceso, la necesidad de actualizar la documentación asociada a cada uno de los procesos y su integración al Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

Se logró en el mes de agosto aprobar el mapa de procesos en Comité de Gerencia, en el cual se impartieron las instrucciones precisas para que se documente el proceso misional y se realicen las actividades de actualización por cada proceso. Actualmente, cada una de las dependencias se encuentran trabajando, en la estructuración de las diferentes caracterizaciones de procesos necesarias y en las herramientas de gestión asociadas (Procedimientos, Indicadores, Tablas de Retención Documental) de tal manera que se continúe con el giro normal de la operación y se tengan resultados concretos antes de la auditoría de re-certificación.

Frente a la planeación institucional cabe anotar que el Plan de Acción en su totalidad fue incorporado en el aplicativo de Gestor de Compromisos XIPE, que permite el reporte y control en tiempo real de cada uno de los compromisos y actividades programadas, sin embargo, debido a los cambios en los directivos la herramienta no se encuentra totalmente actualizada, por lo que actualmente las Oficinas Asesora de Planeación y de Control Interno

están tomando las acciones necesarias para optimizarla.

Administración del riesgo

Actualmente los procesos de la entidad se encuentran en actividades de análisis, reformulación y actualización de los Mapas de Riesgos por procesos a partir de la creación y adopción del protocolo T-GR-004 adoptado oficialmente con la Resolución No. 265 del 28 de Junio de 2012, atendiendo lo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Veeduría Distrital. Así mismo, se ha realizado la socialización de la herramienta de gestión de riesgo y se ha efectuado acompañamiento técnico a cada uno de los procesos de la entidad para la reformulación de dicha herramienta de gestión.

En los meses de junio y septiembre las Oficinas Asesora de Planeación y Control Interno, capacitaron al personal y apoyaron el levantamiento de los mapas de riesgo de las áreas de apoyo y control, quedando pendiente los procesos misionales a los que actualmente se les está realizando el levantamiento de las caracterizaciones de los procesos.

Dificultades

Teniendo en cuenta que a la fecha un gran porcentaje de la planta de personal se encuentra vacante y la falta de continuidad en la administración retrasa todos los procesos administrativos, existen programas de capacitación e inducción que no se han cumplido en su totalidad.

El cambio de Administración y la falta de continuidad en las políticas y actividades programadas, se evidencian en la baja ejecución presupuestal que a corte del 31 de agosto era del 57% y en giros del 13%; y en el cumplimiento de los planes y programas previstos.

Cada uno de los cuatro gerentes que han estado al frente de la entidad, han realizado actividades para dar cumplimiento a las tareas inmediatas y a corto plazo especialmente las que tienen que ver con la operación del sistema, pero el desarrollo y sostenibilidad de la gestión institucional se ha visto afectado.

Se había previsto que con la aprobación de los Acuerdos 1, 2 y 3 de Restructuración Administrativa se debían adelantar los procesos para proveer los 146 cargos aprobados, sin embargo, a la fecha no se dado cumplimiento a esta tarea, lo que ha generado la suscripción de contratos prestación de servicios por corto plazo, es decir sin que se genere compromiso con la entidad, además de no utilizar los recursos presupuestales aprobados para los rubros de servicios personales que tienen una ejecución a agosto del 40%.

De igual manera se ha evidenciado el desestimulo en el personal, pues en este año han renunciado 14 profesionales, que en su mayoría (el 80%) eran coordinadores de grupo y muchos de los contratistas que tenían información de la entidad han dado por terminado los contratos de manera anticipada. Esta situación es un riesgo para la entidad, debido a que son profesionales que manejaban información importante de la entidad afectando la continuidad de los procesos. Así mismo, tampoco se ha llevado a cabo la transferencia gradual de responsabilidades, que permite definir las actividades de las nuevas áreas frente

a las tareas que se venían desempeñando. Estos cambios no solo han afectado al nivel profesional, la preocupación se ha extendido al nivel directivo donde Subgerencias importantes de la entidad han tenido continuos cambios; es el caso de la Subgerencia Jurídica que en lo corrido del periodo ha tenido cuatro subgerentes y han renunciado seis profesionales abogados, dos de planta y cuatro contratistas. A la fecha de este informe no hay subgerente en propiedad. De igual manera, la Subgerencia Técnica y de Servicios que es la dependencia que tiene a cargo el diseño y la implementación del SITP, ha tenido tres subgerentes y largos periodos sin ocupar la vacante. En esta área se han retirado también los cinco profesionales coordinadores. Las demás áreas tienen similar comportamiento.

La anterior situación ha afectado la gestión de los procesos de la entidad, que no han podido ser actualizados, así como los documentos que soportan el sistema de gestión. La Oficina Asesora de Planeación, ha realizado permanente apoyo y acompañamiento a las actividades de actualización y ha enviado los formatos a los dueños de procesos para realizar dichas actividades y lograr mantener no sólo la certificación sino la memoria institucional de la entidad.

A pesar de los esfuerzos realizados por la dependencia responsable, que ha generado los lineamientos para que cada dueño de proceso realice las actualizaciones a toda la documentación, incluido, indicadores, planes de acción y mapas de riesgo entre otros, y que se había programado para el primer semestre en el marco de la reforma organizacional y gerencial realizada durante la vigencia 2011, a la fecha no se ha cumplido.

Esta situación es preocupante, toda vez que la entidad está corriendo el riesgo de perder la certificación en calidad, en gestión ambiental, así como de seguridad industrial y salud ocupacional que se obtuvo durante la vigencia 2010, además de vulnerar lo establecido en el Decreto 176 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

Actividades de Control

A partir de la aprobación del mapa de procesos en el mes de agosto, la oficina asesora de planeación generó los lineamientos para la actualización y ajuste de la documentación de la entidad en cuanto a procedimientos, puntos de control y responsables partiendo de la caracterización de cada uno de los procesos de la entidad.

A nivel operativo, la Dirección Técnica de Buses en el área de supervisión de buses y como parte del desarrollo e implementación del SITP, adelanta actualmente la revisión y seguimiento y control al contrato del SIRCI así como la coordinación de la implantación de la herramienta de control de flota en los concesionarios correspondientes a las trece zonas del SITP.

Se están desarrollando las mesas de trabajo en donde se vienen realizando las especificaciones y procedimientos que conforman el Subsistema de control de flota operativa en el componente zonal. Se definieron las estrategias de configuración de la

aplicación para cada uno de los concesionarios del SITP garantizando la responsabilidad que debe tener cada operador zonal ante la entidad.

Se definió el plan de capacitación para el personal de los operadores zonales, y está en desarrollo el protocolo y logística para llevarlas a cabo por parte del SIRCI.

Se realizó el reconocimiento de las rutas del mes uno identificando puntos críticos, puntos de inspección, y se identificaron algunos desvíos por obras que se ejecutan en las diferentes zonas de la ciudad.

Durante el período comprendido entre el 27 de abril de 2012 a la fecha, se realizó seguimiento permanente a la operación de las rutas alimentadoras y se implementaron los ajustes requeridos con el fin de mejorar su operación y mantener el servicio acorde a las condiciones de operación actuales.

En el año 2012 se continuó con el proceso de elaboración de modelos de predicción de la demanda, los cuales son herramientas esenciales de control y gestión sobre los parámetros operacionales de los programas de operación y sobre el control de las variables críticas del sistema.

Con el inicio de operación de la Troncal de la Calle 26, se han habilitado y operado gradualmente las siguientes estaciones: Salitre El Greco, Gobernación, Ciudad Universitaria, Centro Memoria y el Portal Eldorado.

Se ha programado el personal contratado para el control de la operación, en las nuevas estaciones y el Portal Eldorado, con el fin de supervisar la prestación del servicio, realizando seguimiento continuo a los tiempos de operación de los servicios, lo que permite realizar ajustes de los mismo, con el fin de mejorar su operación y mantener el servicio acorde a la demanda que se presente.

Información

En cumplimiento de los Decretos 371 de 2011, y 019 de 2012, se han establecido los lineamientos conducentes a preservar y fortalecer la transparencia para la prevención de la corrupción y se lleva control sobre las quejas, reclamos sugerencias y solicitudes que se presentan el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de igual manera se realiza un informe mensual estadístico.

La entidad en ejercicio del control social, permanentemente atiende reuniones con comunidades y asiste a rendición de cuentas, donde se informa a las partes interesadas sobre novedades del servicio y se reciben solicitudes, apreciaciones y sugerencias de los ciudadanos. Así mismo se han venido desarrollando acciones como la conformación de los comités de desarrollo y control social del servicio público de transporte terrestre automotor masivo, colectivo e individual de pasajeros en Bogotá, el diseño de los planes que permiten mantener un contacto proactivo y positivo con las comunidades, participación en los cabildos públicos, audiencias y reuniones en las que es convocada la Entidad.

Durante la vigencia, la Oficina Asesora de Planeación lideró y coordinó la realización periódica de la Encuesta de Satisfacción del Usuario con el servicio prestado por el Sistema TransMilenio. Esta encuesta es adelantada con periodicidad mensual, por una firma externa que garantiza la calidad y objetividad de los resultados obtenidos. Dichos resultados obtenidos evidencian la evolución de los índices de satisfacción durante el año 2012, mostrando un crecimiento pronunciado en los índices de satisfacción a partir del mes de Abril de 2012.

Los atributos con mejor desempeño en la última medición evaluada fueron: El Aseo General del Bus Rojo, con calificación promedio 3.84 sobre 5, el Estado y Mantenimiento del Bus Rojo con calificación de 3.81 sobre 5 y el respeto por las normas de tránsito con una calificación de 3.94 sobre 5.

La evolución en estas mediciones se ve reflejada directamente en una herramienta utilizada por la entidad denominada Matriz de Lealtad, dicha herramienta estadística utilizada por TRANSMILENIO S.A. y calculada a través de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, permite obtener, vía percepción del usuario, la corresponsabilidad de éste con el Sistema en términos de continuidad de uso y recomendación para usarlo. Los resultados de esta matriz reflejan el interés de los usuarios con el sistema, sin desconocer las oportunidades de mejora identificadas en la medición de los otros atributos.

A finales del primer semestre se 2012 la entidad completó todas las herramientas tecnológicas necesarias para poder implementar un esquema de teletrabajo. Con correos electrónicos y entrevistas personales, se entregó la idea a la subgerencia general y a la Dirección Administrativa. Las herramientas disponibles son, correo en la nube, lync, Softphone, VPN e Intranet en la nube entre otros.

Comunicación Pública

En materia de comunicaciones y atención al usuario, la entidad ha venido liderando el proceso de socialización del SITP y sus diferentes componentes; sobre este particular, es necesario precisar aspectos relevantes que, de manera conjunta, se han venido realizando entre TRANSMILENIO S.A. y los operadores; entre otros, se destacan los siguientes:

- La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario trabajó sobre la base de la Estrategia Integral de Comunicaciones diseñada en la entidad de forma previa, la cual se enmarcó en el principio de “gradualidad” con el que se está implementando el Sistema esto con el ánimo de generar un adecuado proceso de socialización del SITP de cara a la ciudad
- Se continuó con la convocatoria a los operadores del SITP, para realizar seguimiento a las acciones adelantadas por ellos en el marco de sus estrategias de comunicación zonal.
- Se acompañó a los operadores en sus iniciativas de contacto con las autoridades locales

Durante el mes de junio (9 junio 2012) se implementó la Campaña general “En la vida los

grandes cambios suceden poco a poco...”, la cual involucró medios masivos, pantallas ONTV, pantallas del Estadio, redes sociales, socialización de información general a cargo del equipo de Atención en Vía – “Amigo Pilo”, directamente en las zonas de influencia de la Fase III (localidades de Engativá, Fontibón y San Cristóbal), entre otros.

Desde el 9 de junio vienen operando puntos pedagógicos de personalización del medio pago fase III y servicios zonales (tarjetas tullave personalizadas). Se Involucró la socialización de información general a cargo del equipo de Atención en Vía – “Amigo Pilo”, directamente en los puntos pedagógicos de información dispuestos por el operador Recaudo Bogotá S.A.S, inicialmente en Portal 20 de julio y en las estaciones Ciudad Jardín Sur, Gobernación y Salitre – El Greco. A partir del 30 de junio, el operador ha realizado la personalización de tarjetas únicamente en la Estación Gobernación y en el Portal Dorado, en donde también se ha venido entregando información general del SITP.

Estos procesos pedagógicos y de socialización, además del personal de atención en vía, requirieron de recursos adicionales entre los que se destacan: piezas impresas (volantes, afiches, pendones, dummies, pop man. etc), pauta en medios de comunicación (radio, prensa y televisión), free press, socialización con instancias de participación y representación ciudadana (JAC, JAL; Alcaldías Locales, Comunidades, etc), elementos que contribuyeron de manera decisiva para llegarle con información del SITP a los usuarios actuales y potenciales del Sistema.

Dificultades

Como se expresa en los ítems anteriores los cambios administrativos y la falta de continuidad en las políticas han afectado la gestión de los procesos de la entidad y la actualización de la documentación, actividad fundamental en la preservación de la memoria institucional y continuidad de las operaciones de la entidad.

La implementación del Sistema Integrado de Transporte Público, SITP, ha tenido varios inconvenientes teniendo en cuenta que se requiere la articulación de los componentes de infraestructura, SIRCI, alistamiento de la operación, plan de comunicaciones y elementos de información; a través de una coordinación efectiva y dando cumplimiento a los cronogramas previstos.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

Autoevaluación

Dentro del proceso de armonización del Plan de Desarrollo anterior al actual de Bogotá Humana y teniendo en cuenta la visión general de nuevo Plan de Desarrollo, se identificaron los diferentes Ejes, programas y proyectos prioritarios del mismo y se articularon a estos los proyectos de inversión de la entidad. Se definieron ante la Secretaría Distrital de Movilidad como cabeza de Sector y ante la Secretaría Distrital de Planeación, los indicadores de Plan de Desarrollo a los cuales TRANSMILENIO aportará en su gestión

a través de la programación y reporte de las metas proyecto.

Después de realizar el proceso de armonización de Planes de Desarrollo, se estableció la programación de metas de proyecto, actividades e Indicadores de Plan de Desarrollo a cargo de la entidad, para el período 2012-2016. Para este tema se concertó con cada uno de los responsables de meta proyecto la programación de magnitudes para este período. Se diligenció en el aplicativo de la Secretaría Distrital de Planeación de Banco de Proyectos SEGPLAN, tanto la programación de magnitud como los recursos asignados a cada proyecto.

La información de recursos se tomó del Plan Plurianual financiero aprobado por la Secretaría Distrital de Hacienda en el 2012. Este Plan está en proceso de actualización por parte de las diferentes áreas y su consolidación por parte de la Subgerencia Económica para su correspondiente aprobación de Secretaría de Hacienda Distrital. De acuerdo con el resultado de este ejercicio, se actualizarán las cifras reportadas en SEGPLAN.

Evaluación Independiente

Durante este trimestre, la oficina de Control Interno realizó auditorías a los siguientes aspectos:

- Aspectos contractuales y jurídicos del convenio 020 de 2001: Frente a este tema la Oficina de Control Interno concluyó que en su estructura legal y procedimental, desde su suscripción el convenio limita a Transmilenio en la aplicación de un control directo sobre las actividades y operaciones que realiza el IDU (Instituto de Desarrollo Urbano), por lo que la responsabilidad administrativa, financiera y técnica recae directamente sobre el IDU.
- Auditoría al proceso de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información: A partir de la evaluación realizada se recomienda la generación de mecanismos tales como capacitaciones y sensibilizaciones sobre el manejo de las respuestas a las PQRS, sobre las normas y resoluciones que enmarcan el tratamiento de las PQRS, cumplimiento de funciones y procedimientos, tomar acciones y decisiones frente a la viabilidad del sistema CORDIS y sus ventajas para la entidad en la generación de reportes, inclusión de la información y sistema de alertas.
- Auditoría al Sistema de Procesos Judiciales: Frente a este tema se recomendó generar las acciones que permitan la depuración y precisión de la información, optimizar el uso de la clave otorgada a cada uno de los usuarios, de tal forma que se corrijan las inconsistencias y se mantenga actualizada la base de datos, realizar conciliaciones permanentes entre la Subgerencia Económica y la Subgerencia Jurídica, de tal forma que la información entre las dos dependencias sea coherente y articulada y fortalecer las actividades de autocontrol por parte del responsable de la alimentación del aplicativo SIPROJ, de tal manera que se generen acciones correctivas y de mejora oportunamente.

- Auditoría al Sistema electrónico de Contratación Pública SECOP: A partir de la evaluación la Oficina de control interno genero recomendaciones tendientes a implementar acciones que permitan la depuración y precisión de la información, optimizar el uso de la clave otorgada al responsable del procedimiento del SECOP, fortalecer las actividades de autocontrol por parte del responsable de la alimentación del aplicativo, capacitar al personal para el manejo del SECOP (Sistema Electrónico de Contratación Pública) entre otros.

Por otra parte y en cumplimiento de los roles de la Oficina de Control Interno, en lo corrido del año la OCI ha atendido 73 vistas, distribuidas así: 28 visitas administrativas de la Personería; 22 vistas Fiscales de la Contraloría de Bogotá, 3 visitas de la Procuraduría General de la Nación; 3 visitas de la Veeduría Distrital; 2 visitas de la Secretaría de Ambiente; 3 visitas de la Alcaldía; 1 visita del Gerente Corporativo de Infraestructura y del Director del Metro del Perú; 3 visitas del Concejo de Bogotá; 1 vista de la Dian; 1 Visita de Juzgado 301, 1 visita del Tribunal de Arbitramento de la Cámara de Comercio de Bogotá. En estas visitas la Oficina de Control Interno recibe las solicitudes, verifica que sean atendidos los equipos y que la información entregada sea consistente y fidedigna. Así mismo, se ha dado respuesta a los requerimientos a los Entes de Control, mediante comunicaciones escritas y correo electrónico.

Planes de Mejoramiento

La Oficina de Control Interno ha venido realizando un análisis sobre los controles de advertencia y ha enviado a la Contraloría de Bogotá, la solicitud de cierre de los que se encuentran vigentes, en razón a que ya se cumplieron con las tareas previstas que minimizaban los riesgos detectados.

Se realiza continuo seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría, como resultado de la auditoría gubernamental con enfoque integral con corte a diciembre 31 de 2011, se suscribieron acciones correctivas para 29 hallazgos, que a junio 30 de 2012 se han cumplido en un 30%.

Frente al plan de mejoramiento suscrito con la Veeduría Distrital, la entidad ha venido desarrollando las actividades que quedaron en proceso de implementación.

Dificultades

Es necesario fortalecer los mecanismos de autocontrol de la entidad con acciones oportunas y enmarcadas en la eficiencia y eficacia de las operaciones, la transparencia, rendición de cuentas que confluyen en la satisfacción y el bienestar de la ciudadanía en general.

La entidad actualmente no cuenta con una herramienta de captura y consolidación de los Planes de Mejoramiento Individuales, definiendo el rol de los evaluadores y el equipo de Talento Humano en la administración de la información.

La desactualización de la documentación y los cambios administrativos han venido limitando la actividad de evaluación y seguimiento por lo que el levantamiento de acciones

correctivas, preventivas y de mejora como resultado de las auditorías a la fecha no se han implementado.

Estado General del Sistema de Control Interno

Para Transmilenio siempre ha sido importante mantener e implementar el sistema de control interno, de manera que se propenda por el cumplimiento de los programas, metas y los objetivos institucionales, mediante la participación de la alta dirección en el desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión que cumpla con los requisitos necesarios de las normas NTCGP 1000-2009, ISO9001-2008, OHSAS: 18001-2007, ISO14001-2004, las cuales actualmente están certificado y debidamente sostenidas.

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) es un sistema que ha venido operando a través de las áreas de planeación y control interno, sin embargo los cambios administrativos manifestados en los anteriores ítems, pone en evidencia las debilidades frente a la interacción dinámica que se requiere por parte de todos los funcionarios de la entidad y de sus diferentes elementos en aras de lograr las metas y objetivos institucionales plasmados en los manuales de funciones, procedimientos, caracterización de los procesos, la formulación de planes de acción, indicadores, programas y proyectos en el marco de la normatividad legal vigente.

La desactualización documental pone en riesgo la sostenibilidad del Sistema, sin embargo las Oficinas de Planeación y Control Interno han programado actividades tendientes a sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de mantener el sistema y las implicaciones que esto tiene para la entidad. Se han programado mesas de trabajo para dinamizar los procesos de actualización de la documentación con el fin de lograr culminar el 2012 con la información precisa, ajustada y de acuerdo al nuevo mapa aprobado por el Comité de Gerencia.

Es evidente que la falta de continuidad y el bajo nivel de coordinación con otras instituciones, está generando un desacelere en las tareas, lo que ha generado en los funcionarios incertidumbre e imprevisibilidad, situación que se observa en los bajos niveles de productividad.

Recomendaciones

Se deben generar los mecanismos tendientes a actualizar y ajustar la documentación de los procesos de acuerdo a la reforma administrativa y a los lineamientos de la Oficina de Planeación, ampliando su alcance al nuevo papel de la entidad como ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público.

Se deben integrar al Sistema de Gestión los subsistemas de Gestión Documental y Archivo, Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información, Subsistema de Responsabilidad Social.

Se deben generar los mecanismos de articulación completa e integral de los Modelos de Gestión de la entidad con los de los diferentes operadores del Sistema, de tal forma que se genera una sinergia empresarial en búsqueda de la satisfacción continua de los usuarios.

Se deben realizar las acciones necesarias para que los funcionarios apropien los conceptos relacionados con el Direccionamiento Estratégico de la entidad.

Se deben revisar, ajuste y actualización todos los componentes del Modelo Estándar de Control Interno, buscando su pertinencia y aplicabilidad al nuevo papel de la entidad.

Se recomienda seguir con las actividades de actualización del mapa de riesgos, se definan responsables, y se generen espacios de sensibilización para que los funcionarios conozcan el tema y se acojan a este elemento que es relevante para el proceso.

Revisar y reformular el Cuadro de Mando Integral, para que apunte a la medición de los nuevos objetivos estratégicos de la Entidad.

Optimizar los Indicadores de Gestión, de forma que se convierten en herramienta efectivas para la toma de decisiones y que incluyen indicadores de efectividad que midan el impacto de la gestión

Diseñar y documentar un protocolo para la autoevaluación del control aplicable a todos los niveles de la organización, así como para fortalecer la autoevaluación de la gestión.

Diseñar, desarrollar e implementar una herramienta de captura y consolidación de los Planes de Mejoramiento Individuales, definiendo el rol de los evaluadores y el equipo de Talento Humano en la administración de la información.

Revisar y ajustar el manual de contratación de la Entidad a la luz de la normatividad aplicable, incluyendo todos los controles necesarios para garantizar la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia en las etapas precontractual, contractual y postcontractual.

Documentar los procesos y procedimientos de la nueva estructura organizacional, incluyendo protocolos, instructivos y formatos que se requieran, para sostener el Sistema Integrado de Gestión minimizando riesgos. Actualización de los diferentes documentos que hacen parte del Banco Documental de la entidad y referidos a estándares de operación.

Incrementar el sentido de pertenencia de los usuarios frente al Sistema TransMilenio y realizar acciones tendientes a mejorar el comportamiento de los mismos cuando acceden a los servicios que administra la Entidad.

Continuar con la ejecución de acciones correctivas, preventivas y de mejora, establecidas a partir de la evaluación independiente y donde los responsables de proceso son los encargados de velar por su cumplimiento total.

