

Número de Informe: OCI-2022-061

PROCESO O SUBPROCESO O ACTIVIDAD: Gestión grupos de interés

EQUIPO AUDITOR

Oscar Pulgarín Lara, Profesional Universitario grado 4 (Auditor líder)

Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario grado 4

Mabel Cristina Melo, Contratista

LÍDER DEL PROCESO: Subgerencia de atención al usuario y comunicaciones

INFORME DISTRIBUIDO A: Gerente General e integrantes del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S. A.

FECHA REUNIÓN DE APERTURA: 6 de septiembre de 2022

FECHA REUNIÓN DE CIERRE: 3 de octubre de 2022

OBJETIVOS

1. Evaluar la administración de los riesgos de gestión y corrupción que aplican al proceso de Gestión Grupos de Interés.
2. Evaluar el diseño y la efectividad operativa de los controles internos del proceso auditado para los componentes de responsabilidad social, gestión social y comunicación externa.
3. Evaluar el cumplimiento de la normativa externa e interna, considerando las políticas y procedimientos aplicables al proceso.
4. Identificar posibles riesgos que puedan llegar afectar la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad y las actividades relevantes del proceso.

ALCANCE

La auditoría se realizó con base en las actividades relevantes de la caracterización del proceso Gestión Grupos de Interés, las funciones de los profesionales para el periodo



INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

comprendido entre el 1 de septiembre de 2021 y el 31 de agosto de 2022, y de acuerdo con la priorización realizada por la Oficina de Control Interno se eligieron tres actividades a auditar: comunicación externa, gestión y responsabilidad social.

LIMITACIONES AL ALCANCE

No se realizó verificación del diseño de controles asociados a los riesgos de gestión identificados por el proceso, dado que se encuentra en proceso de actualización e implementación de la nueva metodología consolidada en el manual para la gestión del riesgo en TRANSMILENIO S. A., con código M-OP-002 en su versión 5 de diciembre de 2021, de acuerdo con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

DECLARACIÓN:

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

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

CRITERIOS

1. Resolución 806 de 2021 «Por medio de la cual se modifica, actualiza y consolida el Manual específico de funciones y requisitos por competencias laborales para desempeñar los empleos de Trabajador oficial de la planta de personal de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A.».
2. Plan de Acción de TRANSMILENIO S. A.
3. Caracterización del proceso, manuales, procedimientos, protocolos, indicadores, mapas de riesgos y demás documentos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de TRANSMILENIO S. A. vigente.

4. La demás normativa interna y/o externa asociada al proceso auditado.

RIESGOS CUBIERTOS

1. Reclamaciones y demandas a la Entidad por ocurrencia de siniestros relacionados con los recorridos pedagógicos.
2. Omisión o llevar a cabo actividades no establecidas en el Manual de funciones.
3. Perdida de información por no almacenarla en el sitio autorizado.
4. Inadecuada toma de decisiones al no tener la información documentada.

FORTALEZAS

1. Se contó con la disposición del personal de planta y contratistas para atender al equipo auditor en el desarrollo de las actividades, despejando inquietudes y proveyendo la información requerida para la aplicación del plan de pruebas dispuesto para la ejecución de la auditoría al proceso de Gestión de Grupos de Interés.
2. La información solicitada durante el desarrollo de la auditoría fue entregada a tiempo por el área auditada lo que contribuyó con el cumplimiento de los tiempos de auditoría establecidos.
3. La utilidad social que aporta el proceso de Gestión Grupos de Interés al desarrollo de la ciudad y contribuye a la mejora en la prestación del servicio a los usuarios.
4. Contribución que brinda el proceso Gestión Grupos de Interés al desarrollo de las políticas de responsabilidad social implementadas y que se desarrollan en el sistema TransMilenio, lo cual redunda en beneficios a los usuarios.

ESTADO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENTE AL INICIO DE LA AUDITORIA

El proceso registra tres acciones en ejecución y una con cumplimiento del 100% pendiente de medir su efectividad en posteriores seguimientos, esto con corte a 30 de junio de 2022, fecha en la cual la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los planes de mejoramiento interno.

RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA

A continuación, se relaciona un resumen de los hallazgos/ no conformidades (incumplimiento a requisitos) y observaciones (mejores prácticas) de la auditoría realizada:

HALLAZGOS

Hallazgos	Nivel de Severidad	Probabilidad	Impacto
Incumplimiento al documento T-SC-005 Protocolo Recorridos Pedagógicos.	Extremo	Media	Catastrófico
Incumplimiento al manual específico de funciones	Moderado	Media	Menor
Incumplimiento al Protocolo de comunicación externa en caso de crisis T-SC-006 y del procedimiento para realizar copias de respaldo y restauración de información P-DT-019.	Extremo	Muy Baja	Catastrófico
Incumplimiento al Manual de Responsabilidad Social Empresarial de TRANSMILENIO S. A.	Moderado	Baja	Moderado
Incumplimiento al Manual de Gestión Social M-SC-001 versión 6 Control informe trimestral.	Moderado	Baja	Moderado

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Durante la auditoría realizada al proceso Gestión Grupos de Interés, teniendo en cuenta el objetivo y alcance se desarrollaron los siguientes pasos:

- a) **Entendimiento del proceso:** Se realizaron consultas basadas en la documentación existente del proceso (manuales, guías, procedimientos, instructivos, mapas de

riesgos y el presupuesto del área para el periodo auditado), así como la búsqueda de distintos controles que apliquen en el área para la gestión de riesgos.

- b) **Revisión de la normatividad vigente aplicable:** Se verificó la normativa aplicable, para constatar su cumplimiento.
- c) **Identificación de riesgos y controles:** Fueron identificados los riesgos claves que pudieran afectar el proceso, así como la existencia de controles que mitiguen su materialización.
- d) **Elaboración y ejecución del plan de trabajo:** Con base en el entendimiento adquirido del proceso, el cual, durante su desarrollo, permitió determinar la existencia, funcionalidad y aplicación de controles y requisitos identificados.
- e) **Identificación de hallazgos/no conformidades y observaciones:** Como resultado de comparación entre el criterio (el estado correcto del requisito) y la condición (es decir es estado actual), durante el ejercicio auditor se encontraron diferencias entre ambos, lo cual se convirtió en insumo para la elaboración del informe.

BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS PRUEBAS DE AUDITORÍA REALIZADAS

Componente Gestión Social

- **Verificación de actividades componente Gestión Social**

Con base en la información suministrada por el área, se identificó que para el periodo auditado se desarrollaron 4.471 actividades por parte del componente de Gestión Social, entre ellas: apoyo grupos de interés, audiencias públicas, divulgaciones, pedagogías, recorridos, entre otras, de las cuales se estableció una muestra de 32 actividades a verificar, las cuales arrojaron las siguientes consideraciones:

No se evidenció el control establecido en el numeral 6.2.2 inciso 7 que describe: «Informe trimestral por localidad con la información de todas las actividades realizadas o gestionadas», se adjuntó una matriz con el número de actividades y la localidad en la

cual se realizó, pero NO un informe con las características propias de este, lo que impidió conocer el análisis cualitativo de las actividades realizadas, situación que dio lugar al hallazgo número 5.

Adicionalmente, se evidenció que, aunque realizan de manera periódica los Comités de Gestión Social y elaboran las respectivas actas éstas no son revisadas de manera aleatoria todos los meses, tal y como lo exige el control contenido en el manual de gestión social, razón por lo cual da a lugar a la recomendación número uno.

Por otro lado, se verificaron los demás controles: elaboración de actas, certificados pedagógicos, matriz de actividades, base de datos de líderes sociales por localidad y se evidenció su cumplimiento.

- **Verificación controles recorridos pedagógicos por el sistema**

Para el desarrollo de esta prueba, con base en los documentos aportados por el proceso, se identificaron 142 recorridos pedagógicos y se procedió a seleccionar una muestra de 20, donde se observó lo siguiente:

- a. No se evidenció el cumplimiento de lo establecido en el protocolo T-SC-005 versión 0, que hace referencia al listado de asistencia «formato R-OP-006», exigido para la realización de los recorridos pedagógicos en el sistema, por lo que no se pudo constatar la identificación de los asistentes.
- b. No se evidenció cumplimiento al requisito que establece la obligación exigir la firma del acta de exoneración de responsabilidad civil «R-SC-031» por parte del acudiente del estudiante que va a realizar el recorrido. Adicionalmente, hubo dificultad en la verificación de las mencionadas actas, toda vez que no se tuvo relación de los participantes por cada recorrido, lo que generó incertidumbre en el número de actas que debieron ser aportadas por el área auditada, razón por la cual dio origen al hallazgo número 1.

- c. Los recorridos pedagógicos deben contar con un mínimo de 80 participantes, sin embargo, se evidenció que estos se realizan con menos participantes. Por lo anterior se genera la recomendación número dos

Los requisitos restantes, tales como botiquines, préstamo tarjeta funcionario y acta de actividades, fueron verificados mediante las evidencias y se constató que estos cumplen con lo establecido en el mencionado protocolo.

Componente comunicación externa

- Aplicación protocolo de crisis**

Para el desarrollo de esta prueba la Oficina de Control Interno solicitó al componente de comunicación externa los eventos o riesgos que se hubiesen materializado en el marco del protocolo de crisis T-SC-006-versión 1. Así, mediante correo electrónico del 19 de septiembre de 2022, el área remitió la documentación correspondiente al esquema de activación del comité de crisis referente al evento presentado el 28 de julio de 2022 por el bloqueo de la operación en el Portal Américas.

Se procedió a verificar cada una de las acciones descritas en el protocolo y se encontró que cuentan con los soportes correspondientes. No obstante, de acuerdo con la información aportada por el área, se realizó la verificación de la actividad denominada «trazabilidad» y se encontró que los soportes se están almacenando en Sharepoint la cual es una herramienta utilizada para la Intranet y, por lo tanto, la información no debería permanecer en dicho repositorio, debido al espacio limitado, almacenamiento temporal de la información, que no cuenta con esquema de backup y, por ende, de restauración en caso de daño o perdida de la información.

Por lo anterior se genera el hallazgo número 3.

- Verificación Plan de comunicaciones**

El objetivo de esta prueba consistió en verificar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el documento denominado «plan de comunicaciones T-SC-003 versión 3



INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

de junio de 2022» que desarrolló la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para la vigencia 2022. Así, se extractaron actividades del documento, se realizaron entrevistas al personal responsable del tema y se logró evidenciar que dicho plan fue elaborado teniendo en cuenta las diferentes acciones que se encuentran establecidas por el proceso. Sin embargo, debido a que el plan se elaboró por componentes no se encuentra consignado en un único documento, lo que es contrario a al requerimiento que dice: «instrumento que engloba el programa comunicativo empresarial (a corto, mediano y largo plazo), que recoge metas, estrategias, públicos objetivos, mensajes básicos, acciones, cronogramas, presupuestos y medios de evaluación». Por lo anterior se genera la recomendación número tres

Por otra parte, al realizar la revisión del «protocolo T-SC-003 Plan de comunicaciones versión 3 de julio de 2022» se encontró la expresión «La Oficina de Control Interno en su rol evaluador realizará evaluaciones independientes en la materia», razón por la cual, se solicita al profesional especializado Grado 6 de prensa y comunicaciones, retirar del documento dicha expresión, pues la Oficina de Control Interno realiza las evaluaciones a discreción y de acuerdo con su plan anual de auditoría. En consecuencia, se realiza la recomendación número. Cuatro.

Componente Responsabilidad Social

• Manual de funciones

En el desarrollo de la auditoria se identificó que en el manual de funciones (Resolución 806 de diciembre de 2021) quedó establecido que un profesional grado 03 adelantaría los temas relacionados con el componente de responsabilidad social en TRANSMILENIO S.A., sin embargo, en entrevista con dicha profesional se constató que varias de esas actividades no son ejecutadas por ella debido a que no se encuentran vigentes, razón por la cual se registró el hallazgo número 2.



INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Así mismo, el equipo auditor realizó una prueba a los controles establecidos en el «Manual M-SC-008 Responsabilidad Social Empresarial de TRANSMILENIO S.A., versión 1 de junio de 2021» y no encontró la evidencia de:

- a) La conformación del Comité de Responsabilidad Social que se describe en el numeral 3. Responsables.

Nota: El auditado presentó como evidencia del avance el memorando dirigido a las diferentes dependencias solicitando el nombre del delegado para la conformación y, aclaró que todavía no se han recibido los nombres de los delegados de algunas dependencias.

- b) Del informe periódico de los avances del plan de acción de responsabilidad social para la revisión de la alta dirección.
- c) La actividad «Definir las acciones tendientes a mejorar la gestión de responsabilidad social de la Entidad, de acuerdo con las observaciones y recomendaciones de la Alta Dirección de la Entidad».
- d) Del «informe de responsabilidad social» y su publicación en la página web de la entidad.

Las anteriores situaciones quedaron registradas en el hallazgo número 4.

De otra parte, se evidencia que desde el proceso han contribuido al desarrollo de las políticas públicas establecidas por el gobierno distrital en temas de: mujer equidad y género, envejecimiento y vejez, LGBTI, afrodescendientes, fenómeno de habitabilidad en calle, juventudes, derecho humanos y discapacidad.

ALERTA TEMPRANA GENERADA POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Desde la Oficina de Control Interno se realizó auditoria al proceso de Gestión Grupos de Interés, esto con base en las actividades relevantes de la caracterización del proceso, las funciones de los profesionales, y de acuerdo con la priorización realizada, se eligieron tres actividades a auditar: Comunicación Externa, Gestión Social y Responsabilidad Social. Así, en el desarrollo de esta se generó una alerta temprana que, de no ser atendida, puede generar un posible detrimento patrimonial.

- Verificación controles recorridos pedagógicos por el sistema

Dentro de la presente auditoria se revisaron las actividades de gestión social y se verificaron los controles que se realizan respecto de los recorridos pedagógicos que realiza directamente Transmilenio.

Según el «Protocolo para la realización de recorridos pedagógicos – T-SC-005 V0 de septiembre de 2008» y el «Manual de gestión social M-SC-001 V6» y «Manual de Gestión Social M-SC-001 V6» se debe solicitar al acudiente del estudiante que va a realizar el recorrido pedagógico por el sistema firmar un acta de exoneración de responsabilidad civil (formato R-SC-031).

Sin embargo, los artículos 1 de la Ley 95 de 1890 y 2344 y 2357 del Código Civil establecen las siguientes causales eximentes de responsabilidad del Estado, esto es, las razones que pueden aducir las entidades públicas para eximirse de cualquier responsabilidad indemnizatoria, a saber:

1. Fuerza mayor o caso fortuito: esta se entiende como el imprevisto al que no es posible resistir un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los autos de autoridad ejercidos por un funcionario público. La fuerza mayor debe contener tres elementos indicadores: a) es un hecho externo, b) es un hecho imprevisible y c) es un hecho irresistible.
2. Hecho o culpa de un tercero: según la cual el agente que causa el daño es un tercero ajeno a las partes involucradas en el análisis de la responsabilidad civil.

3. Culpa de la víctima: según la cual, quien despliegue con su comportamiento la producción o contribución del hecho dañoso, por acción o por omisión, debe asumir la responsabilidad.

A partir de lo anterior, el acta que Transmilenio solicita firmar a los padres del menor que va a realizar el recorrido por el sistema, no exime de responsabilidad a la entidad en caso de presentarse un siniestro, por lo tanto, se recomienda estudiar la posibilidad de adquirir un seguro de accidente de personas que cubra los riesgos que existen en las actividades que realizan los menores, toda vez que las actividades desarrolladas desde el componente de gestión social, como se dijo anteriormente, es prestado directamente por TRANSMILENIO S.A.

DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS EVIDENCIADOS

Como resultado de las pruebas realizadas y del análisis de la información suministrada por las sugerencias del proceso, se formularon los siguientes hallazgos:

Hallazgo Número 1:

Incumplimiento del documento «T-SC-005 Protocolo Recorridos Pedagógicos»

Descripción del hallazgo o situación encontrada:

La prueba realizada a los recorridos pedagógicos seleccionados en la muestra (20 recorridos) se relacionan a continuación:

Fecha	Descripción de la actividad	Numero de atendidos	Numero de Actas aportadas
2-oct-21	Recorrido Pedagógico - Niños	30	0
11-oct-21	Recorrido Pedagógico	30	26
12-oct-21	Recorrido Pedagógico	30	28
14-oct-21	Recorrido Pedagógico	39	36
20-oct-21	Recorrido Pedagógico	8	15

Fecha	Descripción de la actividad	Numero de atendidos	Numero de Actas aportadas
5-nov-21	Recorrido Pedagógico	19	18
12-nov-21	Recorrido Pedagógico	45	37
22-nov-21	Recorrido Pedagógico	52	0
10-dic-21	Recorrido Pedagógico	31	20
21-ene-22	Recorrido Pedagógico	10	10
18-may-22	Recorrido Pedagógico	14	14
6-jun-22	Recorrido Pedagógico	125	100
11-jun-22	Recorrido Pedagógico	47	23
27-jul-22	Recorrido Pedagógico	30	30
28-jul-22	Recorrido Pedagógico	49	49
29-jul-22	Recorrido Pedagógico	67	64
30-jul-22	Recorrido Pedagógico	69	64
4-agosto-22	Recorrido Pedagógico	124	103
11-agosto-22	Recorrido Pedagógico	90	73
16-agosto-22	Recorrido Pedagógico	34	0

Fuente: Construcción propia del auditor de la Oficina de Control Interno con la información suministrada por el componente de gestión social.

Se evidenció:

1. Que el formato R-OP-00,6 listados de asistencia de los recorridos, no fue aportado como evidencia para determinar el nombre e identificación de los participantes.
2. No aportaron las actas de exoneración de responsabilidad civil R-SC-031 para cada uno de los participantes de las actividades respectivas.

Por lo anterior, al no contar con las actas de responsabilidad civil firmadas, no se puede tener certeza de las personas que participaron de la actividad y se genera el riesgo de que frente a un siniestro terceros que no participaron, pretendan reclamar.

Lo anterior genera un incumplimiento a lo establecido en el «Protocolo Recorridos Pedagógicos T-SC-005 versión numeral 7.1» el cual establece: «entregar a la Institución Educativa el formato R-SC-031 Acta de Exoneración de Responsabilidad Legal y Civil y Autorización para toma de fotos, videos, publicación en redes sociales o página web el cual debe ser diligenciado y firmado por el acudiente del estudiante», además del formato denominado R-OP-006 Listado de Asistencia.

Descripción los riesgos:

1. Reclamaciones y demandas a la entidad por ocurrencia de siniestros relacionados con los recorridos pedagógicos.
2. Detrimiento patrimonial ante posibles reclamaciones por los siniestros que llegasen a ocurrir en el desarrollo de las actividades pedagógicas.

Recomendaciones:

1. Garantizar el diligenciamiento, antes de iniciar el recorrido pedagógico, de las actas denominadas «R-SC-031 Acta de Exoneración de Responsabilidad Legal y Civil», en caso de tratarse de menores de edad al igual que el diligenciamiento del formato «R-OP-006 Listado de Asistencia», para que sean identificados todos y cada uno de los participantes.
2. Teniendo en cuenta que el acta que Transmilenio S. A. solicita firmar a los padres del menor que va a realizar el recorrido por el sistema, no exime de responsabilidad a la entidad, la Oficina de Control Interno generará una alerta temprana.

Hallazgo Número 2:

Incumplimiento al manual específico de funciones

Descripción del hallazgo o situación encontrada:

Informe OCI-2022-061 Auditoría de Aseguramiento al proceso de Gestión Grupos de Interés.



INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

En la prueba realizada al componente de Responsabilidad Social, del proceso de Gestión Grupos de Interés, en cuanto a las funciones asignadas al profesional grado 3 de responsabilidad social de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se identificó que tres de las seis funciones asignadas no están siendo ejecutados por la profesional, estas son: 1. «brindar apoyo en materia de comunicación a los gestores zonales en los diferentes eventos internos y externos que se presenten, de acuerdo con los lineamientos establecidos» 2. «coordinar y direccionar la resolución de quejas, reclamos, solicitudes de información y demás requerimientos, siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos por ley.» y 3. «Revisar, consolidar y hacer seguimiento al diagnóstico de problemáticas planteadas por la comunidad, a través de solicitudes de información y demás requerimientos, con el fin de estructurar informes que permitan la toma de decisiones y establecer alertas tempranas, de acuerdo con los procedimientos establecidos.»

La situación antes descrita incumple lo establecido en el Manual de Funciones de Trabajadores Oficiales – (Resolución 806 del 21 de diciembre de 2021) «Por medio de la cual se modifica parcialmente y consolida el Manual Específico de Funciones y Requisitos por competencias laborales para desempeñar los empleos de Trabajador Oficial de la planta de personal de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S. A.» II. Área funcional - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones - responsabilidad social.

Descripción del riesgo:

Omitir o llevar a cabo actividades no establecidas en el manual de funciones.

Incumplimiento a los objetivos al no tener clara las funciones.

Recomendaciones:

1. Identificar las funciones que ejerce la profesional de responsabilidad social.
2. Evaluar la posibilidad de:



INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- a) Ajustar las actividades del profesional grado 3 acorde con lo establecido en el manual de funciones.
 - b) Revisar la pertinencia, al interior del proceso, de solicitar a Gestión del Talento Humano la actualización del Manual de Funciones Trabajadores Oficiales - Resolución 806 del 21 de diciembre de 2021 «Por medio de la cual se modifica parcialmente y consolida el Manual Específico de Funciones y Requisitos por competencias laborales para desempeñar los empleos de Trabajador Oficial de la planta de personal de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S. A.» II. Área Funcional - Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones - Responsabilidad Social.
 - c) Evaluar otras opciones.
3. Socializar a la profesional de responsabilidad los cambios realizados como consecuencia de la decisión que se tome.

Hallazgo Número 3:

Incumplimiento al protocolo de comunicación externa en caso de crisis T-SC-006 y del procedimiento para realizar copias de respaldo y restauración de información P-DT-019

Descripción del hallazgo o situación encontrada:

La Oficina de Control Interno realizó la verificación a las actividades que se deben llevar a cabo por parte del equipo de comunicación externa durante un escenario de crisis que afecte la reputación e imagen institucional de TRANSMILENIO S. A.

Dentro de las acciones que se describen en dicho protocolo, para todos los eventos, está la de "trazabilidad", en donde se especifica que «las personas de turno en prensa y digital subirán las evidencias al drive donde se lleva la trazabilidad de las acciones». Al solicitar la información correspondiente, mediante correo electrónico del 21 de septiembre de 2022, se informó que la información se encontraba en el OneDrive de una contrista (vínculo: [lugar de almacenamiento](#))

Se realizó el correspondiente análisis y se observó que:



INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

La información no se está almacenando en la unidad (P) tal como lo indica el procedimiento para realizar copias de respaldo y restauración de información P-DT-019 versión 0 de julio 2020, tal como se describe en la viñeta dos del numeral seis: «Es responsabilidad de todos los usuarios guardar la información institucional en la unidad (P) configurada por la Dirección de TIC».

De acuerdo con la indagación realizada, la dirección de TIC informó que actualmente el almacenamiento es temporal y que:

«Si bien es posible trabajar información en el SharePoint, la herramienta está diseñada para trabajar archivos de manera comunitaria, una vez trabajado dicho documento, este no debe permanecer en este repositorio, por varias razones: Espacio limitado, no se cuenta con esquema de back up. Por ello, la Dirección de TIC, estableció como sitio oficial para almacenar información en la unidad asignada (P:) en el Server-File, la que cuenta con un esquema de back up y respaldo de dicha información».

Descripción del riesgo:

Perdida de información por no almacenarla en el sitio autorizado.

Recomendaciones:

1. Crear la carpeta de almacenamiento permanente para guardar la trazabilidad.
2. Almacenar la información ya recaudada y la que se genere en el marco del cumplimiento al protocolo T-SC-006 versión 1 de febrero 2022.

Hallazgo Número 4:

Incumplimiento al Manual de Responsabilidad Social Empresarial de TRANSMILENIO S. A.

Descripción del hallazgo o situación encontrada:

En la prueba realizada al componente de Responsabilidad Social y, en especial en la evaluación de los controles establecidos en el Manual M-SC-008 versión 1 junio de 2021, la Oficina de Control Interno identificó lo siguiente:

1. No está debidamente oficializado el Comité de Responsabilidad Social que se describe en el numeral 3 del manual respecto de los responsables. (Nota: Se aclara que el auditado presentó como evidencias del avance el memorando remitido a las diferentes dependencias, en el cual se solicitó el nombre del delegado para conformación del comité y menciona que no se han recibido todos los nombres).
2. No se identificó el informe periódico de avances del plan de acción de responsabilidad social para la revisión de la alta dirección. El auditado afirmó que este tema se debe retirar debido a que la Oficina Asesora de Planeación no realiza el informe.
3. No se enviaron evidencias respecto de la acción «Definir las acciones tendientes a mejorar la gestión de responsabilidad social de la Entidad, de acuerdo con las observaciones y recomendaciones de la Alta Dirección de la Entidad».
4. No se allegaron evidencias del «informe de responsabilidad social» y su publicación en la página web de la entidad.

La situación antes descrita incumple lo establecido en el Manual de Responsabilidad Social Empresarial de TRANSMILENIO S.A. M-SC-008 versión 1 junio de 2021, en los numerales. 3 responsables y 7.2 Ejecución del manual de responsabilidad social.

Descripción del riesgo:

Tener información parcial o incompleta de las actividades que se realizan y no poder realizar el seguimiento

Inadecuada toma de decisiones al no tener la información documentada.

Recomendaciones:

1. Hacer seguimientos a los avances de responsabilidad social.
2. Agilizar los trámites para la formación del Comité de Responsabilidad Social descrito en el Manual de Responsabilidad Social Empresarial de TRANSMILENIO S. A. M-SC-008 versión. 1 junio de 2021.

3. Revisar la pertinencia de los controles y acciones descritas en el Manual de Responsabilidad Social Empresarial de TRANSMILENIO S.A. M-SC-008 versión 1 junio de 2021.
4. Actualizar el Manual de Responsabilidad Social Empresarial de TRANSMILENIO S.A. M-SC-008 versión 1 junio de 2021, con los nuevos controles, si da lugar a ello.
5. Socializar al interior del proceso y a los interesados los cambios realizados al manual, dejando evidencia de dicha socialización.

Hallazgo Número 5:

Incumplimiento al Manual de Gestión Social M-SC-001 versión 6, Control informe trimestral.

Descripción del hallazgo o situación encontrada:

En la prueba realizada por la Oficina de Control Interno a la existencia de los controles de las actividades realizadas desde el Componente Gestión Social, para el periodo auditado, se evidenció que:

1. No se está realizando el informe trimestral por localidad que menciona el Manual de Gestión Social vigente, de manera que se contribuya al análisis de las actividades realizadas. Dicho documento debe contener las características propias de un informe, toda vez que en la actualidad solo se cuenta con la matriz en donde se relacionan el número de las actividades realizadas lo que no permite conocer el análisis cualitativo de las mismas.

Por lo descrito anteriormente, se incumple con lo establecido en el Manual de Gestión Social M-SC-001 versión 6 numeral 6.2.2 Control, inciso 7 - informe trimestral por localidad con la información de todas las actividades realizadas y/o gestionadas.

Descripción del riesgo:

Tener información parcial o incompleta de las actividades que se realizan y no poder hacer seguimiento.



INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Recomendaciones:

1. Elaborar los informes trimestrales por localidades señalado en el Manual de Gestión Social M-SC-001 versión 6 Numeral 6.2.2.

RECOMENDACIONES GENERALES

1. Realizar la revisión de las actas de las actividades de gestión social, aleatoriamente, para todos los meses, realizando la retroalimentación y ajustes a las mismas en el sentido de que éstas contengan los aspectos relevantes y ajustar lo que se considere.
2. Evaluar la modificación del protocolo para la realización de recorridos pedagógicos por el sistema – T-SC-005 versión 0 de septiembre de 2008, en cuanto al número de participantes, debido a que en su gran mayoría se realizan con menos de los 80 integrantes.
3. Compilar en un solo documento el plan de comunicaciones elaborado por los responsables de cada componente, para que éste contenga el programa comunicativo empresarial (a corto, mediano y largo plazo).
4. Retirar del protocolo de plan de comunicaciones la expresión: «La Oficina de Control Interno en su rol evaluador realizará evaluaciones independientes en la materia», por los motivos expresados anteriormente.
5. Generar capacitaciones al interior de la entidad para que todos los colaboradores puedan convertirse en gestores sociales y de esta forma poder transmitir la información en tiempo real y ayudar a los usuarios del sistema.

SOLICITUD DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento de formulación y seguimiento a planes de mejoramiento internos, con código P-CI-010 versión 3 de septiembre de 2019, las áreas responsables deberán suscribir dentro de los ocho días hábiles siguientes a la recepción del informe, el respectivo plan de mejoramiento consolidado con acciones correctivas, preventivas y de corrección que eliminan las causas de los hallazgos.



INFORME DE AUDITORÍA



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Para lo anterior, si el responsable del proceso lo considera, la Oficina de Control Interno dentro de su rol de asesoría, puede acompañar en la formulación metodológica del plan de mejoramiento.

Bogotá D.C.

SANDRA JEANNETTE CAMARGO ACOSTA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Oscar Pulgarin Lara, Profesional Universitario grado 4

Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario grado 4

Mabel Cristina Melo Moreno, Contratista

Revisó: Luz Nelly Castañeda Contreras, Contratista