



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A		Año: 2014					Observaciones
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades (Fecha de corte de las actividades: 31 de Marzo de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de Abril de 2014)	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Frente a las acciones orientadas a mitigar o prevenir los riesgos identificados en el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad, se han llevado a cabo las siguientes actividades: 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, durante la vigencia 2014 se han adelantando acciones significativas en materia de fortalecimiento de la Gestión Ética en TRANSMILENIO S.A. (TMSA). Dichas acciones han tenido lugar a partir de las responsabilidades de la Dirección Administrativa y la ejecución del contrato N° 277 de 2013 suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y la Corporación Cine Club El Muro. En este sentido se han desarrollo dieciséis (16) talleres de promoción ética y valores que conducen a la actualización del Código de Ética y Manual de Convivencia de TMSA, que ha contado con la participación de 390 personas. Adicionalmente se prevé la incorporación de la promoción ética y de los valores institucionales en la aplicación virtual que se viene construyendo para utilizar en los procesos de inducción y reinducción.	X	X			Dirección Administrativa	La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.
	Durante el periodo evaluado se avanzó en la construcción del procedimiento 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. Este procedimiento se encuentra en etapa de revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación y una vez haya sido ajustado en su totalidad se procederá con su adopción. Igualmente se logró evidenciar la emisión de la Circular N° 005 de 2014, mediante la cual se establecieron los lineamientos para llevar a cabo las modificaciones al Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad, de acuerdo con lo establecido por la Agencia Nacional de Contratación Pública "Colombia Compra Eficiente", el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y la normativa para la Administración de los Proyectos de Inversión.	X	X			Oficina Asesora de Planeación	
	En lo relacionado con la reformulación y adopción de indicadores de gestión, los dueños de los procesos han avanzado en las siguientes actividades: a) La Subgerencia económica construyó el informe básico de series históricas de pagos a los agentes y la tarifa técnica del Sistema, con el objetivo de evidenciar periódicamente el curso financiero de Sistema Integrado de Transporte Público. b) La Subgerencia Técnica elaboró un tablero de control de los proyectos de infraestructura en ejecución, a partir del cual se debe desarrollar la metodología para definir indicadores que midan de mejor manera la gestión del área. c) La Dirección de TIC's evalúa la posibilidad de implementar un nuevo indicador que permita realizar seguimiento a la implementación del SIRCI. En caso de optarse por la implementación del mismo, se tendrá la ficha del indicador en el mes de Julio de 2014. d) La Subgerencia de Negocios estructuró 18 nuevos indicadores, los cuales se encuentran en proceso de revisión y aprobación. e) La Dirección Técnica de BRT está en proceso de revisión de sus indicadores. f) La Dirección de Buses está en proceso de oficialización de tres (3) indicadores (Indicador de Accidentalidad, Kilómetros Ejecutados e IPK). g) Desde el proceso de Desarrollo Estratégico, la Oficina Asesora de Planeación ha realizado las siguientes actividades: 1) Se modificó la fórmula de cálculo del indicador de satisfacción del usuario. 2) Se revisó el indicador de Eficiencia Energética cuyo resultado dependía exclusivamente del resultado del consumo de la flota troncal y de alimentación, que ahora incluirá todas las tipologías de flota existentes (Barticulado, Articulado, Padrón, Bus, Buseta, Microbús).	X	X			Dueños de Proceso	
	Durante el periodo evaluado la Oficina Asesora de Planeación analizó el resultado de los Indicadores de Gestión reportados por los diferentes dueños de proceso. Este análisis se realizó teniendo en cuenta los siguientes parámetros: a) Análisis por Perspectiva: Incluye la cantidad y el promedio de resultados por cada una de las perspectivas definidas: b) Desarrollo Organizacional, Procesos, Sostenibilidad, Usuario. c) Análisis por Objetivo Corporativo: Análisis por Objetivo Corporativo y por Objetivo Estratégico d) Análisis por Proceso: Análisis por cada uno de los macroprocesos de la cadena de valor institucional	X	X			Oficina Asesora de Planeación	
	Levantamiento de seis (6) Inventarios de Archivos de Gestión y un (1) inventario de Archivo Central Actualizado.	X	X			Dirección Administrativa	
	Se solicitó a las diferentes áreas finalizar los radicados pendientes en el Sistema de Gestión Documental CORDIS. Los resultados obtenidos fueron: De un total de 20.116 trámites asignados, 16.132 fueron cerrados (80%).	X	X			Dirección Administrativa	
	Se ha compilado información sobre perfiles, funciones desempeñadas, funcionarios a cargo, roles y estándares de calidad, para la construcción de un Manual de Gestión de Comunicaciones.	X	X			Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
	En cumplimiento de la Circular N°019 del 18 de Diciembre de 2013 y de conformidad con el Acuerdo N°380 de 2009, TRANSMILENIO S.A.p anticipó 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 rendición de cuenta. El 21 de enero de 2014 TRANSMILENIO remitió a la Secretaría de Movilidad, como cabeza de sector, el informe de logros respectivo. El informe de rendición fué consolidado y presentado en jornada de rendición a la ciudadanía el 31 de Marzo de 2014.	X	X			Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A		Año: 2014					Observaciones Oficina de Control Interno
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades (Fecha de corte de las actividades: 31 de Marzo de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de Abril de 2014)	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Mensualmente se remitió información de ejecución presupuestal a la Personería Distrital y a la Veeduría Distrital (por medio de correo electrónico). Trimestralmente se reportó en el SIDEF la ejecución presupuestal, a la Contraloría General de la República.	X	X			Oficina Asesora de Planeación Subgerencia Económica Dirección Administrativa	La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.
	Fueron publicados en la Página Web de la Entidad, los siguientes documentos: a) Plan Estratégico: Acuerdo N° 004 de 2007 en el cual se establece la plataforma de gestión (Misión, Visión, Objetivos Corporativos, Objetivos Específicos y Estrategias). Este documento se encuentra publicado desde el año 2008, en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/plan-estrategico 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". Se encuentra publicado en la página web desde Enero 31 de 2014 en el link: http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/plan-de-accion c) Mapa de Procesos: Cadena de valor institucional cuya última versión se encuentra publicada en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/mapa-de-procesos d) Indicadores de Gestión: En consonancia con las fechas de reporte dispuestas por la Contraloría de Bogotá, el consolidado de resultados de los indicadores de gestión correspondiente al año 2013, fué publicado igualmente en la página web. El archivo se encuentra en la siguiente ruta: http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/indicadores-de-gestion 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. La información publicada se encuentra en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/medicion-satisfaccion-del-usuario f) Ejecución presupuestal: La información publicada se encuentra en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/ejecucion-presupuestal g) Estados Financieros: La información publicada se encuentra en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/estados-financieros h) Portafolio de inversiones: La información publicada se encuentra en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/portafolio-de-inversiones	X	X			Oficina Asesora de Planeación Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
	Trimestralmente se remite memorando a cada dependencia de la Empresa con la ejecución del Plan de Adquisiciones. Mensualmente se remite la Ejecución Presupuestal a la Subgerencia General y a la Oficina Asesora de Planeación. Mensualmente se remite a la Dirección Distrital de Presupuesto, al Concejo de Bogotá y a la Secretaría Distrital de Planeación, la ejecución presupuestal. Se prepara por Tesorería el informe mensual del portafolio de inversiones y se revisa y avala en la Subgerencia Económica.	X	X			Subgerencia Económica Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
	Se elaboró un formato de control de cambios y versionamiento, en relación con la seguridad de los sistemas de información, éste se está validado con la Oficina Asesora de Planeación para su oficialización. En el marco de la estrategia de seguridad informática, se han llevado a cabo las siguientes actividades: a) Elaboración de los documentos, políticas de seguridad de la información y guía de clasificación de la información. b) Procedimientos SGSI que por directriz de la Oficina de Planeación se están llevando al formato R-OP-001 para su corrección y oficialización. c) Se llevó a cabo una jornada de sensibilización de seguridad de la información para funcionarios de la Entidad. d) Se adquirió e instaló en los equipos de la Entidad la herramienta PC-Secure para el monitoreo de variables de seguridad de la información.	X	X			Dirección de TIC's	
	Mediante Resolución N° 582 del 10 de Diciembre de 2013, se formalizó y socializó el procedimiento P-SC-01 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición. Se envió memorando a la Dirección Administrativa y Dirección de TIC's solicitando ajustes en la herramienta CORDIS para poder ejercer un control más apropiado de las PQRS que ingresan físicamente a la entidad. Se socializó con el equipo de trabajo de Servicio al Ciudadano, la política anticorrupción y antitramites establecida por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.	X	X			Subgerencia de Comunicaciones	
	Se cuenta con un borrador del Portafolio de Servicios de la Entidad, producto de la recopilación de información y actualización de cifras con la Subgerencia Técnica, la Dirección Técnica de BRT y la Dirección de Buses. El diseño del documento se cotizó con tres (3) empresas diferentes. Esta actividad se ejecutará una vez se cuente con la versión final del Portafolio.	X	X			Subgerencia de Desarrollo de Negocios	



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A		Año: 2014					Observaciones Oficina de Control Interno
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades (Fecha de corte de las actividades: 31 de Marzo de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de Abril de 2014)	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Por parte de la Dirección Técnica de Buses, se revisaron los formatos de Otorgamiento de la Tarjeta de Conduccion SITP R-DB-003 y el Certificado de Vinculación de Vehiculos SITP R-DB-002, con los cuales se viene adelantando la vinculacion de flota para el Sistema. También se ha trabajado en el reporte de Novedades Diarias de Buses Zonales R-DB-004, con el objetivo de verificar de forma aleatoria el mantenimiento de la flota a la salida de los patios.	X	X			Dirección Técnica de Buses Dirección Técnica de BRT Subgerencia Técnica	Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.
	Se realizó un inventario de los procedimientos que se deben actualizar por parte de la Subgerencia Técnica, obteniendo como resultado la cantidad de catorce (14) procedimientos. La Dirección Técnica de BRT está realizando la revisión y actualización de sus procesos, procedimientos e indicadores de gestión. La Dirección Técnica de Buses actualizó el Manual de Operaciones (Resolución N°59 del 21 de Febrero de 2014) y creó el Manual del Operad or del Bus Zonal M-DB-001 (Resolución N°581 del 10 de Diciemb re de 2013), así mismo se elaboraron los siguientes procedimientos: a) Diligenciamiento de la Bitácora GETSAE oficializado con el P-DB-002 (26-Feb-2014). b) Inmovilización y Habilitación Vehículos Componente Zonal oficializado con el P-DB-003 (26-Feb-1204). c) Programación de la Operación Componente Zonal oficializado con el P-DB-004 (26-Feb-2014). d) Realización de Pruebas de Alcohometría oficializado con el P-DB-005 (26-Feb-2014).	X	X			Dirección Técnica de Buses Dirección Técnica de BRT Subgerencia Técnica	Pese a que la Dirección Tecnica de Buses actualizó el Manual de Operaciones, este documento no se encuentra oficializado en el Sistema Integrado de Gestió de la Entidad. Es de resaltar que esta área cuenta con un sistema que permite llevar trazabilidad en el proceso de incumplimiento por parte de los operadores (generación, revisión, corrección y ajustes). Se sugiere a la Dirección Técnica de BRT que para se estructuren registros de todos los hallazgos y la trazabilidad de los mismos en cuanto a la generación, revisión, corrección y ajustes de las multas impuestas a los diferentes operadores dentro del proceso de incumplimiento. Se recomienda la emisión de un documento formal en el cual se impartan de forma detallada las directrices asociadas a la generación, revisión, corrección y ajustes de las multas impuestas a los diferentes operadores dentro del proceso de incumplimiento.
	Se tiene elaborada la actualización de los manuales de funciones, de acuerdo con las pautas de la guía que para el efecto emitió el Departamento Administrativo de la Función Pública. No obstante, continúa la revisión por parte de las Dependencias, para proceder a su adopción formal.	X	X			Dirección Administrativa	Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.
	Mediante Resolución N° 369 de 2013 se adoptó el Plan Estratégico de Calidad de Vida Laboral que integra los componentes de capacitación, bienestar e incentivos y seguridad y salud en el trabajo. Se presentó para revisión de la Oficina Asesora de Planeación, el proyecto de procedimiento "Gestión Integral del Talento Humano de TRANSMILENIO".	X	X			Dirección Administrativa	
	Se actualizaron por parte de la Oficina Asesora de Planeación, los procedimientos de Programación Presupuestal (P-SE-010, 16-dic-13), Ejecución Presupuestal (P-SE-011, 16-dic-13) y Gestión de Vigencias Futuras (P-SE-012, 16-dic-13).	X	X			Subgerencia Económica Oficina Asesora de Planeacion	
	Se efectuó análisis en el trimestre sobre el comportamiento de la Ejecución de Ingresos y Gastos versus los cambios efectuados en el Plan de Contratación (hoy Plan de Adquisiciones). Este análisis fue presentado en el marco del Comité de Contratación del 11 de Febrero de 2014 y como resultado se determinó la necesidad de reglamentar puntualmente los cambios en el Plan Anual de Adquisiciones. En ese mismo comité se presentó la propuesta de una circular reglamentaria para el efecto. Una vez surtidos los procesos de revisión y firma, se emitió la Circular Regalmentaria N° 5 del 19 de Febrero de 2014, relacionada con la s Modificaciones al Plan de Adquisiciones.	X	X			Oficina Asesora de Planeación	Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.
	Se realizaron arquezos periódicos a la caja menor (el último se efectuó el 24 de Febrero de 2014).	X	X			Subgerencia Económica	
	Se cuenta con el Proyecto de Resolución de adopción de los procedimientos relacionados con la administración de inversiones, los cuales fueron actualizados de acuerdo con las recomendaciones de la Subgerencia Jurídica.	X	X			Subgerencia Económica	
	Las operaciones de inversión están detalladas y documentadas en Actas y se publican dentro de los Estados Financieros, toda vez que hacen parte integral de los mismos.	X	X			Subgerencia Económica	



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A		Año: 2014					Observaciones
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades (Fecha de corte de las actividades: 31 de Marzo de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de Abril de 2014)	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Mediante Resolución N°064 del 28 de Febrero de 2014 se actualizaron los procedimientos de Causación Contable de Cuentas por Pagar (P-SE-014, 20-feb-14) y de Conciliaciones Bancarias (P-SE-015, 20-feb-14). El de Liquidación de Impuestos se encuentra en proceso de aprobación.	X	X			Subgerencia Económica	La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.
	Se realizó auditoría a la Gestión de Servicios Logísticos con sus respectivos subprocesos: Gestión de Inventarios, Gestión de Compras y Suministros, Aseguramiento de los Bienes e Intereses Patrimoniales, Mantenimiento y Adecuación de la Planta Física y Gestión Documental; así como la revisión de los Planes de Acción, Indicadores y Mapas de Riesgos asociados. Así mismo, se revisaron los contratos vigentes asociados al proceso auditado.	X	X			Oficina de Control Interno	
	Se realizaron visitas a cinco (5) dependencias, para la verificación del Manual de Gestión Documental y de la aplicación de las tablas de retención documental, se han realizado visitas a cinco (5) dependencias y siete (7) sesiones de socialización del Manual de Archivo.	X	X			Dirección Administrativa	
	Formalización de los inventarios individuales y al momento de entregar los inventarios, informar a los servidores sobre el uso exclusivo de los elementos de trabajo para el cumplimiento de las funciones del cargo.	X	X			Dirección Administrativa	
	Con el fin de actualizar el Procedimiento asociado al Proceso Disciplinario de la Entidad, se solicitó el 30 de agosto de 2013 a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios copia de los procedimientos vigentes y/o actualizados, junto con los respectivos flujogramas proferidos por dicha dependencia, con el propósito de que sirvan de referencia para adelantar la actualización del procedimiento relacionado con ese asunto al interior de esta Entidad. Igualmente, en el mes de Marzo de 2014 se coordinó con el contratista CRECE LTDA, encargado de hacer el levantamiento de cargas laborales en TRANSMILENIO S.A., una reunión el día 1° de abril de 2014 con el objetivo de revisar el procedimiento asociado al Proceso Disciplinario actual frente al enviado por la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios.	X	X			Subgerencia General Profesional Especializado de Control Interno Disciplinario	
	Actualización del Manual de Contratación (M-SJ-001, 27-feb-14) en cumplimiento del Decreto N° 1510 de 2013 y las políticas sobre el manejo de Riesgos en la Contratación Estatal (fase precontractual, contractual y postcontractual) adoptadas por la Agencia Nacional de Contratación "Colombia Compra Eficiente". En este documento se establecieron los riesgos, dependiendo la modalidad de contratación, el tipo del contrato, las especificaciones técnicas proyectadas y los aspectos propios del negocio (plazo, lugar de entrega, forma de pago, garantías técnicas, etc.).	X	X			Subgerencia Jurídica	
	Presentación de los pliegos definitivos de contrataciones de mayor cuantía al ordenador del gasto (Subgerencia General) y al Comité de Contratación y Adjudicación de la Entidad (Resolución N°272 de 2013).	X	X			Subgerencia Jurídica	
	Evaluación de todas las ofertas presentadas en TransMilenio, cumpliendo con parámetros de selección objetiva, plasmados en el artículo 5° de la Ley 1150 de 2007 y los principios de la contratación estatal regulados en los artículos 24, 25 y 26 de la Ley 80 de 1993, 209 de la Constitución Política y 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	X	X			Subgerencia Jurídica	
	En los procesos de selección actuales se toma en cuenta la codificación UNSPSC, bajo los postulados establecidos en el Artículo 162 del Decreto 1510 de 2013.	X	X			Subgerencia Jurídica	
	Los documentos contractuales son publicados en SECOP, bajo los postulados establecidos en el artículo 19 del decreto 1510 de 2013.	X	X			Subgerencia Jurídica	
	En los Estudios Técnicos y Económicos (Estudios previos) se establecen fórmulas de mitigación de los riesgos que son de obligatorio cumplimiento.	X	X			Subgerencia Jurídica	
	Se solicitan las garantías en todos los contratos que legalmente lo requieran y aquellos que por su naturaleza y manera de ejecución puedan tener riesgo de incumplimiento.	X	X			Subgerencia Jurídica	
	Se modificó el Manual de Interventoría o Supervisión (M-SJ-002, 27-Feb-2014).	X	X			Subgerencia Jurídica	
	En la actualidad se encuentra en proceso de ejecución la auditoría interna al Proceso de Evaluación y Gestión del Modelo de Operación del SITP, en virtud de la cual se están revisando los diferentes contratos de concesión y el cumplimiento de los requisitos normativos por parte de los supervisores respectivos.	X	X			Oficina de Control Interno	
	La terminación bilateral de contratos se lleva a cabo previo acuerdo entre los contratantes, así como en la terminación unilateral (como potestad exorbitante), previo agotamiento del debido proceso (Art. 86 Ley 1474 de 2011).	X	X			Subgerencia Jurídica	
	Durante la vigencia actual se ha cumplido con el objetivo de generar apropiación de ética y valores desde diferentes visiones: a) Relacionada con la ética de las personas, al cumplir sus deberes y derechos como ciudadanos y revisar el cumplimiento con el país, siendo jurados de votación en caso de haber sido requeridos. b) En el marco de los deberes relacionados con el comportamiento ético, verificar el cumplimiento de las funciones en la Entidad y que cada persona cumpla sus obligaciones y en caso de fallas proceder como corresponda. c) Para estos dos (2) elementos, se realizaron cinco piezas divulgadas por medio de la Intranet de la Entidad, donde se invitó a las personas a revisar su designación como jurados de votación, publicación en carteleras internas y correos informativos. d) Durante la vigencia actual se han adelantando talleres en materia de fortalecimiento de la Gestión Ética en TRANSMILENIO S.A. (TMSA), con trabajadores (as) oficiales y directivos (empleados públicos) para la propuesta, elaboración y apropiación del nuevo Código de Ética y Buen Gobierno, así como del Manual de Convivencia de TMSA. También se realizó convocatoria a líderes de gestión ética con el fin de conseguir nuevos gestores(as) éticos(as) para la Entidad, en esta campaña se realizaron quince (15) piezas, divulgadas internamente en carteleras y mediante correos electrónicos masivos.	X	X			Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A		Año: 2014					Observaciones	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades (Fecha de corte de las actividades: 31 de Marzo de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de Abril de 2014)	Publicación	Actividades Realizadas					
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable		
COMPONENTE DE GESTIÓN DE RIESGOS	De otra parte, se adelantaron las siguientes acciones, en cumplimiento al Plan de Actividades en desarrollo de las estrategias anticorrupción: Actualización de los riesgos de corrupción: En cumplimiento de los términos del Decreto 2641 de 2012, por medio del cual se determina que la elaboración, homologación o publicación del Plan anticorrupción debe ser realizada a más tardar el 31 de Enero de cada año, se revisaron los riesgos anticorrupción durante Enero 2014 y se obtuvo: a) Actualización del formato para consolidación de los riesgos, el análisis de ellos, los controles y las acciones de mitigación. b) Reducción de los riesgos anticorrupción de 38 a 32, reformulando varios de los existentes y realizando la aclaración necesaria en cuanto a riesgos o causas de ellos. c) Actualización de las acciones de mitigación proponiendo unas actividades nuevas como otras complementarias a las ya realizadas con objeto de mitigación de los riesgos. d) Reformulación de los indicadores asociados de manera que estos aporten mayor precisión tanto en su fuente como en el dato que aportan. Es importante resaltar que si bien para la elaboración del Plan 2014 fueron evaluados los riesgos de corrupción aplicables, esta actividad está planteada como una actividad de ejecución constante, hasta la fecha final de entrega. Sensibilización sobre los riesgos de corrupción y sus acciones de mitigación: La Oficina Asesora de Planeación, actualizará los riesgos de corrupción, con fecha límite 31 de Octubre de 2014 y a partir de allí se realizará sensibilización sobre el tema por parte de la Dirección Administrativa. A través de la ejecución de su Plan Anual de Actividades, la Oficina de Control Interno realiza seguimiento a las acciones que adelanta la Entidad frente a la mitigación de riesgos de corrupción, así como la efectividad de las mismas.	X	X			Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control interno	La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.	
		X	X			Dirección Administrativa		
		X	X			Oficina de Control interno		
	Evaluación de eventos de riesgos materializados La Oficina Asesora de Planeación en el marco de su competencia reformuló el Protocolo para la Gestión de Riesgo en TMSA., este cambio contempló dentro de su alcance las responsabilidades y autoridades para la identificación, análisis, valoración, evaluación, tratamiento, seguimiento, revisión, control y comunicación de los riesgos relacionados con la gestión de TRANSMILENIO S.A. El documento se encuentra en revisión por parte de las dependencias intervinientes en el tema y una vez se reúnan todas las observaciones, se procederá con su adopción formal, lo que permitirá un proceso eficaz de evaluación de los riesgos materializados.	X	X			Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control interno		
	COMPONENTE DE RENDICION DE CUENTA	Información acerca de la Entidad y sus servicios: Se aprobó la Resolución N° 105 de 2014, mediante la cual se adoptó el Protocolo: T-SC-002 "Publicación, Seguimiento y Actualización de la Información en la Página Web de TRANSMILENIO S.A.", el cual se encuentra en la Intranet en el micrositio de la Oficina Asesora de Planeación. En la página web www.transmilenio.gov.co se han realizado 33 publicaciones en cuanto a comunicados de prensa. Además se actualizó para este año todo lo relacionado con el Sistema Integrado de Gestión, Control Interno, Planes y Proyectos Institucionales, Información Financiera y Jurídica, Normatividad, Contratación, Informes de Gestión y demás documentos que por ley deben estar publicados.	X	X			Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.
		Información acerca de la gestión corporativa: En cumplimiento de la normativa dispuesta en la materia, fueron publicados (o se mantuvo su publicación) en la página web de los siguientes elementos: a) Plan Estratégico: Acuerdo N° 004 de 2007 en el cual se establece la plataforma de gestión (Misión, Visión, Objetivos Corporativos, Objetivos Específicos y Estrategias). Este documento se encuentra publicado desde el año 2008, en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/plan-estrategico 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". Se encuentra publicado en la página web desde Enero 31 de 2014 en el link: http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/plan-de-accion c) Mapa de Procesos: Cadena de valor institucional cuya última versión se encuentra publicada en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/mapa-de-procesos d) Indicadores de Gestión: En consonancia con las fechas de reporte dispuestas por la Contraloría de Bogotá, el consolidado de resultados de los indicadores de gestión correspondiente al año 2013, fué publicado igualmente en la página web. El archivo se encuentra en la siguiente ruta: http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/indicadores-de-gestion 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. La información publicada se encuentra en el siguiente link: http://www.transmilenio.gov.co/es/articulos/medicion-satisfaccion-del-usuario.	X	X			Oficina Asesora de Planeación	Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.
Información financiera de la Entidad: Se publicó oportunamente en la intranet el Plan de Adquisiciones del presupuesto 2014. Se publicó trimestralmente a la intranet la ejecución del Plan de Adquisiciones 2014. Trimestralmente se remite memorando a cada dependencia de la Empresa con la ejecución del Plan de Adquisiciones. Mensualmente se remite a la Subgerencia General y a la Oficina Asesora de Planeación la ejecución presupuestal. Mensualmente se remite a la Dirección Distrital de Presupuesto, al Concejo de Bogotá y a la Secretaría Distrital de Planeación, la ejecución presupuestal de la Entidad.		X	X			Subgerencia Económica		



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A		Año: 2014					Observaciones	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades (Fecha de corte de las actividades: 31 de Marzo de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de Abril de 2014)	Publicación	Actividades Realizadas					Oficina de Control Interno
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable		
COMPONENTE DE RENDICION DE CUENTA	Información de la contratación en la Entidad: La información de los avisos de convocatoria de la Entidad se han enviados periódicamente a la Subgerencia de Comunicaciones, para que sean 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 y de Contratación a la Vista.	X	X			Subgerencia Jurídica	La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.	
	Información sobre el Sistema integrado de transporte publico: Se han divulgado la siguiente información sobre el Sistema integrado de transporte público: a) Socialización de la información de servicios, cambios y nuevas rutas zonales y troncales a través de las redes sociales y la página web de la Entidad. b) Campaña "Súbete al SITP" en 5 pasos, donde se explica el uso del Sistema así como los puntos de personalización y recarga de la tarjeta "TuLlave". c) Elaboración de piezas (450 pendones informativos y de gran escala, 1600 afiches informativos, 27 vídeos para proyección en las pantallas de los buses, redes sociales y pantallas de comunicaciones del distrito o canales de TV, 720.000 volantes, 760.000 plegables informativos, piezas informativas como banners para web, totems, imágenes estáticas, flip pages, boletín interno, tarjeta dummies, módulos Eucol, módulos Publilmilenio, carteleras, botones y globos, cuadernos, camisetas y esferos entre otros, con el fin de apoyar las acciones de socialización y divulgación del SITP en todos sus componentes (Servicios Troncales, Urbanos, Alimentadores, Complementarios y Especiales), así como todas las piezas de apoyo de eventos y acciones enmarcadas en la Estrategia de Comunicaciones. El impacto de estas acciones de comunicación demuestran que un 70% de la ciudad conoce, ha oído y usa el SITP en Bogotá. De la misma manera, las campañas de divulgación Publicitaria realizadas por TransMilenio con la ETB, impactan en un 82% de Efectividad. Se ha incrementado el número de seguidores de las redes sociales de Twitter, Facebook y YouTube, así como las visitas en la página web: a) En Twitter @TransMilenio: Ene-2014: 204.409 Usuarios, Feb-2014: 210.223 Usuarios, Mar-2014: 212.924 Usuarios. b) En Twitter @SITPBTA: Ene-2014: 25.896 Usuarios, Feb-2014: 26.426 Usuarios, Mar-2014: 27.565 Usuarios. c) En Facebook Transmilenio: Ene-2014: 8.229 Usuarios, Feb-2014: 8.718 Usuarios, Mar-2014: 9.069 Usuarios. d) En Facebook SITP: Ene-2014: 7.427 Usuarios, Feb-2014: 8.281 Usuarios, Mar-2014: 8.545 Usuarios. e) En Youtube Transmilenio: Ene-2014: 296.344 Usuarios, Feb-2014: 316.641 Usuarios, Mar-2014: 326.097 Usuarios. f) En Youtube SIPT: Ene-2014: 147.535 Usuarios, Feb-2014: 157.959 Usuarios, Mar-2014: 163.744 Usuarios. g) En la red de vídeos YouTube se mostraron campañas locales, ejemplos de otros transportes masivos del mundo, fotografías y noticias que realizan los otros medios de comunicación. h) Crecimiento en las visitas a la página web www.transmilenio.gov.co: A 31-Mar-2014 el total de visitas recibidas fue de 991.264, de las cuales el 64.41% son visitas nuevas, equivalente a 638.473 visitas. i) Crecimiento en las visitas a la página web www.sitp.gov.co: A 31-Mar-2014 el total de visitas recibidas fue de 817.863, de las cuales el 56.69% son visitas nuevas, equivalente a 463.646 visitas. Las anteriores herramientas han permitido interactuar con los usuarios, informar sobre las novedades operacionales y contingencias del Sistema, reforzar mensajes de las diferentes campañas de Cultura Ciudadana, tales como: a) "Tu vida vale más", Encaminada a fomentar el buen uso del SITP y socializar las normas y valores que hacen parte del mismo, cambiar los comportamientos en materia de Seguridad vial a través de mensajes gráficos de gran impacto, asociados con un lenguaje simbólico y que generan conciencia sobre los hábitos indebidos que ponen en peligro la vida y la integridad física. b) "Compromisos 2014", Promoción de la convivencia, bienestar y seguridad en Transmilenio y los servicios zonales. El período de desarrollo fue del 1 de Enero al 15 de Febrero de 2014, se usaron canales propios de la Entidad y acciones en puntos estratégicos del sistema como 8 pendones en estructuras 2x2 en la troncal Caracas entre la Calle 19 y la 63, Banners, pop up de páginas TRANSMILENIO y SITP, fondo de pantalla en computadores de la Entidad, carteleras externas 16 unidades, Carteleras – PAU 8 unidades, Módulos PUBLIMILENIO – MPS 8 unidades, – MPT 132 unidades, – MSV 8 unidades, Mensajes en redes sociales – Facebook y Twitter, Vídeos en pantallas ON TV 900 pantallas, Vídeos en YouTube 5 referencias y 500 botones. c) "Todos unidos en contra de la violencia contra las mujeres" y "Todas las formas de violencia contra las mujeres, son un delito. Actúa y denuncia", desarrolladas durante los meses de Febrero y Marzo de 2014, con mensajes en lenguaje similar a la señalización del sistema, acerca de comportamientos inaceptables de muchos hombres en contra de la integridad de las mujeres usuarias, instando a las víctimas y/o testigos de estas conductas a denunciar en puntos de policía judicial al interior del Sistema y que permiten una reacción efectiva e inmediata. d) Divulgación del "Procedimiento de información y denuncia de actos de acoso sexual en TransMilenio", principalmente a través de redes sociales (Facebook – Twitter) Intranet de TRANSMILENIO S.A., Carteleras – externas 16 unidades, Carteleras – PAU 8 unidades, Video animado en Canal ON TV – 900 pantallas, Divulgación por canales TRANSMILENIO y SITP en YOUTUBE, Camisetas – 200, Botones, Comerciales de TV, Cufías radiales, Avisos de prensa Camisetas, Volantes, Pendones, Plegables, Animaciones ONTV, Carteleras Externas e internas, Carteleras PAU, Estrategia de comunicación 2.0 páginas web e intranet, Redes sociales twitter – Facebook – YouTube, Stickers en puntos estratégicos, Petos. e) Desde el 15 de Marzo de 2014 se hace Intervención entre TRANSMILENIO S.A., la Policía Nacional y Misión Bogotá para persuadir a los usuarios que ingresan a las estaciones atravezando las calzadas y arriagando sus vidas y las de los demás. f) Estrategia para incentivar el uso de tarjetas para personas del Sisben de 0 a 40 puntos, para que usen los buses zonales del SITP (con incentivos exclusivamente destinados para esta población).	X	X			Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.	



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A		Año: 2014					Observaciones Oficina de Control Interno
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades (Fecha de corte de las actividades: 31 de Marzo de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de Abril de 2014)	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
COMPONENTE DE RENDICION DE CUENTA	<p>Se han realizado campañas de alto impacto, en medios de comunicación así:</p> <p>a) En televisión y cine se transmitieron 3030 comerciales de 20 y 30 segundos, logrando una cobertura del 82.12%, esta muestra se hizo contra 924 (fuente IBOPE) impactando un universo de 5.713.283 personas.</p> <p>b) Se transmitieron 2991 cuñas de 20 segundos en radio local y comunitaria, con una cobertura de 80% y dirigido a hombres y mujeres de 18 años estratos 2 a 6.</p> <p>c) Se publicaron 10 avisos en prensa y revistas, 250.000 separatas de “Súbete al SITP” en los periódicos el Tiempo, ADN, MIO y PUBLIMETRO. Cobertura local: 500.000 alcanzando un impacto de 2.500.000 personas.</p> <p>d) La participación en medios se distribuye de la siguiente manera: Televisión: 142, Radio: 223 y Prensa: 354.</p> <p>Algunos de los logros alcanzados a través de acciones de Free Press, se reflejan en las siguientes publicaciones:</p> <p>- EL TIEMPO: AHORA SE PUEDE IR DE SOACHA A CORFERIAS EN 30 MINUTOS: http://www.eltiempo.com/colombia/bogota/ruta-de-transmilenio-que-conecta-las-troncales-nqs-y-calle-26_13357258-4</p> <p>- CARACOL RADIO : COMIENZA A OPERAR CONEXIÓN DE TRANSMILENIO CALLE 26 – CARRERA 30: http://www.caracol.com.co/noticias/bogota/hoy-comienza-a-operar-conexion-de-transmilenio-calle-26--carrera-30/20140113/nota/2053441.aspx</p> <p>- W RADIO : ENTRAN EN OPERACIÓN SIETE NUEVAS RUTAS DEL SITP Y TRANSMILENIO: http://www.wradio.com.co/noticias/actualidad/entran-en-operacion-siete-nuevas-rutas-del-sitp-y-transmilenio/20140205/nota/2072041.aspx</p> <p>- EL TIEMPO : REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR USUARIOS DEL SISBÉN PARA REBAJAS EN SITP: http://www.eltiempo.com/colombia/bogota/ARTICULO-WEB-NEW_NOTA_INTERIOR-13570876.html</p> <p>- W RADIO : 750.000 CIUDADANOS CON SISBÉN SE VERÁN BENEFICIADOS CON SUBSIDIO EN TRANSMILENIO Y SITP: http://www.wradio.com.co/noticias/actualidad/750000-ciudadanos-con-sisben-se-veran-beneficiados-con-subsidio-en-transmilenio-y-sitp/20131218/nota/2039763.aspx</p>	X	X			Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	<p>La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.</p> <p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.</p>
	<p>Adicional a lo anterior, en lo concerniente a Atención en Vía, se encuentra firmado un (1) 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 Proyecto Misión Bogotá del IPES, quienes en el marco de la ejecución de este Convenio se llamarán “Socializadores”. Este convenio tiene previsto proveer 715 socializadores y 32 coordinadores que sirven como socializadores del SITP en la ciudad; la vinculación del personal por parte del IPES – Instituto Para la Economía Social, se ha dado de manera gradual con ocasión de su capacidad administrativa; el plazo de ejecución es de doce (12) meses. A la fecha han ingresado 633 Guías y 31 coordinadores (monitores y gestor operativo). Adicionalmente se cuenta con un equipo móvil de socialización con el que se acompaña cada uno de los trazados de los Servicios del SITP.</p> <p>Durante el primer trimestre de 2014, el equipo de Atención en Vía desarrolló actividades de socialización y capacitación a usuarios potenciales del SITP en la ciudad de Bogotá; llegando a 275,549 personas (aproximadamente) entre adultos, niños y adolescentes.</p> <p>Usuarios socializados para el SITP: Troncales 104,090, Alimentadores 69.324, Urbanos 87.675, Complementarios 6.560 Y Especiales 7.900</p> <p>Con el nuevo sistema de transporte público - SITP, nace la necesidad de establecer una nueva cultura ciudadana entre los usuarios del servicio de transporte público de la ciudad, a lo cual la Entidad ha respondido implementando procesos lúdico - pedagógicos que capacitan usuarios en escenarios alternativos que funcionan en el marco del SITP en las localidades del distrito.</p> <p>Durante el primer trimestre de 2014 se han realizado 17 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 41,803 personas aproximadamente.</p> <p>Frente a Gestión Social: Las socializaciones que realiza Gestión Social son una estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la cual se busca promover el aprendizaje y el buen uso de SITP y además, que los ciudadanos conozcan e interioricen los objetivos y características del Sistema. En las 13 zonas operacionales del SITP, se reportan 248 acciones de socializaciones del SITP y 16.479 líderes socializados.</p>	X	X			Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
COMPONENTE ANTITRÁMITES	<p>Caracterización de los usuarios de la Entidad:</p> <p>El 21 de Febrero de 2014 se asistió al lanzamiento del lineamiento seis (6) de la Secretaría General de la Dirección Distrital del 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.</p> <p>A partir de este lineamiento y los formatos que lo complementan, se avanzó en la construcción de las caracterizaciones de usuario (documentos en revisión derivados de los procesos de Planeación del SITP y Supervisión y Control de la Operación del SITP). Teniendo en cuenta que uno de los insumos necesarios para este propósito son las caracterizaciones de procesos misionales, en el siguiente período se avanzará con la revisión de estas caracterizaciones de proceso y la validación de la caracterización final de usuarios.</p>	X	X			Oficina Asesora de Planeación Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia de Desarrollo de Negocios Subgerencia Técnica y de servicios	<p>La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas.</p> <p>Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.</p>



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A		Año: 2014					Observaciones Oficina de Control Interno
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades (Fecha de corte de las actividades: 31 de Marzo de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de Abril de 2014)	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
COMPONENTE ANTITRÁMITES	Identificación y Valoración de Trámites: En marco de la iniciativa antitramites se efectuó una reunión en las instalaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública el 28 de Enero de 2014 en conjunto con las restantes Entidades del Sector, en la que se identificaron los trámites que tiene registrados TransMilenio tanto en la red de atención 195 como en la plataforma SUIT 2.0 observando que la Entidad disponía según la plataforma, de los siguientes trámites registrados: Trámites registrados en la Plataforma SUIT 2.0: a) 6465 Reclamación por accidentes ocurridos en estaciones del Sistema. b) 6467 Reclamación por accidentes ocurridos con buses del Sistema. Servicios Registrados En La Guía de servicios Distrital: - Cicloparqueaderos N/A - Información General del Sistema Transmilenio N/A - Información sobre Empleo N/A - Policía Nacional - Troncales Transmilenio N/A - Puntos de Atención al Usuario - PAU N/A - Recuperación de Documentos Dentro del Sistema Transmilenio N/A - Sistema Integrado de Transporte Público SITP N/A - Subsidio de Transporte para Personas con Discapacidad - SITP - N/A - Tarjetas del Sistema Transmilenio N/A - Uso de Tarjetas N/A - Consulta de Rutas N/A	X	X			Oficina Asesora de Planeación Dirección Administrativa Subgerencia Jurídica	La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.
	Revisión de los trámites y servicios asociados a los Procesos: Posterior a la identificación de los trámites y servicios registrados para la Entidad, tanto en Plataforma SUIT como en la Guía de servicios distritales, se concluyó en múltiples análisis entre TransMilenio y el Departamento Administrativo de la Función Pública, que la Entidad debería adicionar el Trámite relacionado con la Gestion de las tarjetas individualizadas para acceso al SITP. Igualmente en marco de la Caracterización de los servicios de los procesos misionales de la Entidad se observó el impacto de las salidas de cada subproceso en trámites o servicios, obteniendo como resultado que los productos/servicios actuales resultantes de los procesos misionales de la Entidad no requieren ser establecidos por trámites.	X	X			Oficina Asesora de Planeación	
	Priorización de tramites a intervenir: Se formuló por parte de la Entidad la Ficha del Trámite relacionado a la Gestion de las Tarjetas Individualizadas para acceso al SITP, la cual se allegó al Departamento Administrativo de la Funcion Pública el 15 de Febrero de 2014. Sobre el avance de la actualización de la Plataforma SUIT, con la información allegada se hizo seguimiento el 19 de Febrero de 2014, lo cual fue respondido por el Departamento Administrativo de la Función Pública el 21 de Febrero de 2014 indicando que se encontraba en proceso de revisión.	X	X			Oficina Asesora de Planeación Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia Jurídica Subgerencia Técnica y de Servicios Dirección Administrativa	
	Intervención de trámites: Fente a la intervención de trámites se cuenta con un equipo de servicio al ciudadano capacitado en los temas pertinentes a la Entidad, que implementa y ejecuta acciones tendientes a la mejora del servicio, a través de los canales de comunicación instituidos por la Entidad. Adicionalmente, existen canales de información, monitoreados constantemente para ofrecer a los usuarios la información actualizada y en tiempo real, en caso de que surja algún tramite o servicio nuevo, el equipo está capacitado para establecer un procedimiento o plan de contingencia que atienda dicha necesidad.	X	X			Oficina Asesora de Planeación Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S.A. - TRANSMILENIO S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A		Año: 2014					Observaciones
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades (Fecha de corte de las actividades: 31 de Marzo de 2014 - Fecha de Seguimiento y Publicación: 30 de Abril de 2014)	Publicación	Actividades Realizadas				
		ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	
COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO	Acciones de intervención comunitaria: TRANSMILENIO S.A. cuenta con profesionales del equipo de Gestión Social que identifican y priorizan las necesidades de los diferentes actores (ciudadanos e instituciones) y gestionan acciones que mejoren la calidad en la prestación del servicio de del SITP. Algunas tareas realizadas fueron: Audiencias Públicas (6), Mesas de Trabajo (45), Recorridos (76) y Reuniones (300).	X	X			Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	La Oficina de Control Interno realizó la consolidación de la información relacionada con la ejecución de las estrategias asociadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las respectivas actividades de seguimiento y evaluación de las mismas. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y no se considera necesario realizar observaciones adicionales.
	Gestión de alertas tempranas y atención a vías de hecho: El equipo de Gestión Social operó como mediador entre la comunidad y TRANSMILENIO S.A., gestionando acuerdos de interés general entre las partes y reestableciendo la operación del sistema, en los casos en que ésta hubiera sido afectada (23 bloqueos, marchas o contingencias atendidas). Así mismo mediante el análisis de la información disponible, la revisión de PQR's y redes sociales entre otros, se logró evitar situaciones que afectaran la operación.	X	X			Subgerencia de Comunicación y atención al usuario	
	Medición de la satisfacción: Durante el primer trimestre de 2014 se dió continuidad a la ejecución del Contrato N°405 de 2012, cuyo objeto es: "Estructuración, ela boración, 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.". Para este propósito se suscribió Otro sí modificatorio al contrato para la realización de seis mediciones adicionales, teniendo en cuenta el presupuesto disponible en la vigencia 2014 para este propósito. Por la ejecución del contrato se llevaron a cabo dos (2) mediciones de percepción descritas a continuación: a) 2936 Encuestas Sistema TransMilenio - 486 Encuestas Componente Zonal (Del 1 al 7 de Febrero de 2014). b) 2548 Encuestas Sistema TransMilenio - 466 Encuestas Componente Zonal (Del 1 al 8 de Marzo de 2014).	X	X			Oficina Asesora de Planeación	
	Atención de reclamaciones: En cuanto a la atención de reclamaciones durante el año se han atendido 33.205 solicitudes recibidas a través del Contact Center (línea 018000115510) de la línea 195, PAUs, Páginas Web, Redes sociales.	X	X			Subgerencia de Comunicaciones Dirección Administrativa	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información: Se suscribió un convenio interadministrativo con la ETB y la Alcaldía mayor de Bogotá por la suma de \$128'000.000, con el fin de garantizar el inbound y el outbound de la línea 195, que es un canal de comunicación permanente con los usuarios. Igualmente se activaron todos los hipervínculos del SDQS en las diferentes páginas web institucionales y de los operadores, también a través de Recaudo Bogotá S.A.S. se mantienen contractualmente vigentes la línea 018000-115510 y la pagina web www.tullaveplus.com. En los diferentes canales de información se atendieron un total de 44.727 requerimientos (quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información) interpuestos por los usuarios del sistema.	X	X			Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
	Atención al usuario y cultura ciudadana: Se firmó el Convenio Interadministrativo N° 167 (16-Jun-2013), suscrito con la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, IDARTES y TRANSMILENIO S.A., con el propósito de adelantar acciones de atención al usuario y cultura ciudadana, en el marco del Programa de Cultura Ciudadana de TRANSMILENIO S.A., "CULTURA TM" y de la Estrategia de Cultura Democrática – Ciudadana de la Bogotá Humana. El objetivo es promocionar comportamientos solidarios entre los usuarios, generando espacios de reflexión y valoración del Sistema. Algunas actividades adelantadas durante el primer trimestre de 2014 fueron: a) Cinco actividades de "Cultura TM" (entre ellas dos viernes culturales los días 28 de Febrero y 28 de Marzo del 2014). b) Apoyo a prueba piloto en el vagón de la mujer en la estación Banderas. c) Acompañamiento a la campaña "tácón 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 Lucía, Pradera y Marsella en compañía de Misión Bogotá y la Policía de TransMilenio.	X	X			Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
	La Defensoría del Usuario del SITP: TransMilenio dió trámite a las PQR's recepcionadas por el Defensor del Usuario, así mismo se realizaron acompañamientos a diferentes usuarios para reconocer problemáticas del Sistema. Se hicieron reuniones con el equipo técnico y seguimiento a accidentes.	X	X			Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
	Gestión Social: Se realizaron acciones estratégicas de divulgación de información del SITP: a) Socialización de la entrada en operación de Soacha. b) Apoyo al cambio de horario del inicio de la operación. c) Apoyo campaña "Vagón Preferencial para la Mujer". d) Campaña "Usaquén Siempre Gana con el SITP", en la Universidad Militar, en donde se brindó información detallada sobre el estado de la implementación del SITP en esta zona. e) 51 Jornadas de divulgación y 10 eventos de información a la Comunidad.	X	X			Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario	
Seguimiento a la Estrategia	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Nombre: Héctor Fabio Rodríguez Devia						
Elaboró:	Elaboró: Profesional Universitario, Marleni Rangel Estupiñán						