



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2019-001

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Ley 1474 de 2011.

EQUIPO AUDITOR: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario

OBJETIVOS:

Realizar el seguimiento a la terminación de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S. A. correspondiente a la vigencia 2018, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2018.

ALCANCE:

El alcance previsto para este trabajo contempló el seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas en las Estrategias que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC correspondiente a la vigencia 2018, la implementación de recomendaciones dadas en seguimientos anteriores y el cumplimiento de las acciones con vencimiento entre septiembre y diciembre de 2018.

CRITERIOS

La Oficina de Control Interno en la evaluación realizada al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de diciembre de 2018 contempló la normatividad relacionada a continuación:

- Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Artículo 5 del Decreto 2641 de 2012.
- Artículo 2.1.4.6. del Decreto 1081 de 2015.
- Artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016.
- Circular 002 del 17 de enero de 2018 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 y Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de 2015, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Para realizar el presente informe, el auditor se basó en el análisis de la información y documentación existente y la puesta a disposición de la Oficina de Control Interno por parte de los dueños de procesos, la observación directa y el resultado de las entrevistas realizadas a los responsables de las actividades.

Adicionalmente, se realizó un análisis individual de las actividades programadas, con el fin de verificar su avance y cumplimiento. El detalle se puede verificar en la “Matriz de Seguimiento PAAC.31122018” publicado en la página web de la Entidad.

La Oficina de Control Interno con base en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, versión 2 y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de 2015”, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de diciembre de 2018, teniendo en cuenta los lineamientos definidos en el citado informe.

A. Análisis de los Componentes

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contempló las actividades programadas, distribuidas en los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción
- Rendición de Cuentas
- Racionalización de Trámites
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información
- Iniciativas Adicionales

Para calificar la zona en que se encuentra cada una de las acciones se tuvo en cuenta la metodología establecida con la siguiente tabla:

De 0 a 59%, corresponde a la zona baja (color rojo).

De 60 a 79%, zona media (color amarillo).

De 80 a 100%, zona alta (color verde).

Con relación a la determinación del nivel de cumplimiento es importante precisar que la metodología considera para el cálculo las actividades programadas para la vigencia 2018 y que los compromisos de la Entidad, con fecha de vencimiento entre el 1 de enero y el 31 de diciembre se cumplieron.

Conforme a lo anterior, los resultados del avance en los diferentes componentes se detallan a continuación:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2018	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Política de Administración de Riesgos	45	36	80%	ZONA ALTA
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1	1	100%	ZONA ALTA
3. Consulta y divulgación	4	4	100%	ZONA ALTA
4. Monitoreo o revisión	3	3	100%	ZONA ALTA
5. Seguimiento	4	4	100%	ZONA ALTA
TOTAL, ACTIVIDADES	57	48	84%	ZONA ALTA

Fuente: Matriz estrategias PAAC, seguimiento a 31122018

En el Componente 1 Política de Administración del Riesgos: La Oficina de Control Interno considera que esta actividad no fue cumplida toda vez que no se han oficializado las actualizaciones de los mapas de riesgo. De las trece actividades inicialmente programadas, a la fecha presentan 45 de las cuales el área considera que fueron realizadas 36, los mapas de riesgo de corrupción se encuentran en proceso de actualización.

2. Riesgos de Corrupción

La matriz de los Riesgos de Corrupción de 2018 se encuentra publicada en la página <http://www.transmilenio.gov.co>.

a) Monitoreo y Revisión de los riesgos de Corrupción:

Teniendo en cuenta lo establecido en la Guía para la Gestión del Riesgos de Corrupción de 2015, en su numeral 3.4 “*Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo. (...)*”, se encuentra publicada la versión de agosto 31 de 2018.

b) Seguimiento de los riesgos de Corrupción:

La Oficina de Control Interno realizó la revisión al Mapa de Riesgos de Corrupción con fecha corte 31 de diciembre de 2018 de la Entidad, donde se evidenciaron las siguientes observaciones para algunos riesgos:

- El control no es claro y dificulta su evaluación.
- Actualizar la Dirección de la Entidad en los reportes de seguimientos presentados por la dependencia.
- El control no se está ejecutando y se reportó desde el seguimiento pasado.
- El informe del mes de diciembre se realiza en enero de 2019.

3. Rendición de Cuentas

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2018	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1). Información de calidad y en el lenguaje comprensible	500	498	99%	ZONA ALTA
2). Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.837	5240	100%	ZONA ALTA
3). Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	18	18	100%	ZONA ALTA
4). Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	5	5	100%	ZONA ALTA
TOTAL, ACTIVIDADES	4360	5761	100%	ZONA ALTA

Fuente: Matriz estrategias PAAC, seguimiento a 31122018

4. Racionalización de Trámites

Nombre del Trámite	N° Actividades Programadas Vigencia 2018	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Personalización de tarjetas Tullave	1	0.20	20%	ZONA BAJA
TOTAL, ACTIVIDADES	1	0.20	20%	ZONA BAJA

Fuente: Matriz estrategias PAAC, seguimiento a 31122018

El responsable de la ejecución de esta actividad informó que se requiere trasladarla para la vigencia 2019.

Para la Oficina de Control Interno no fue posible ingresar al aplicativo SUIT, No obstante, el área remitió los PDF donde se registran las explicaciones del no avance y requiere trasladar la estrategia para el año 2019.

Recomendación:

La Oficina de Control Interno recomienda Monitorear permanentemente las actividades y solicitar oportunamente las prórrogas.

5. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2018	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	2	2	100%	ZONA ALTA
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2	2	100%	ZONA ALTA
3. Talento Humano	2	2	100%	ZONA ALTA
4. Normativo y procedimental	15	15	100%	ZONA ALTA
5. Relacionamiento con el ciudadano	2	2	100%	ZONA ALTA
TOTAL, ACTIVIDADES	23	23	100%	ZONA ALTA

Fuente: Matriz estrategias PAAC, seguimiento a 31122018

Para este componente se adelantó la actividad relacionada con la “*Implementar protocolos de servicio al ciudadano para las líneas de atención establecidas por TRANSMILENIO S.A.*”, no obstante, si bien fueron terminados, no se encontraron oficializados en el Sistema de Gestión de la Entidad.

Recomendación:

Remitir a la Oficina Asesora de Planeación los protocolos de servicio al ciudadano para su oficialización en el Sistema de Gestión de la Entidad y una vez oficializados realizar la socialización respectiva.

6. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2018	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Transparencia Activa	3	3	100%	ZONA ALTA
2. Transparencia Pasiva	12	12	100%	ZONA ALTA
3. Instrumentos de Gestión de la información	2	1.9	95%	ZONA ALTA
4. Criterio diferencial de Accesibilidad	288	288	100%	ZONA ALTA
5. Monitoreo	13	13	100%	ZONA ALTA
TOTAL, ACTIVIDADES	605	604.9	99.9%	ZONA ALTA

Fuente: Matriz estrategias PAAC, seguimiento a 31122018

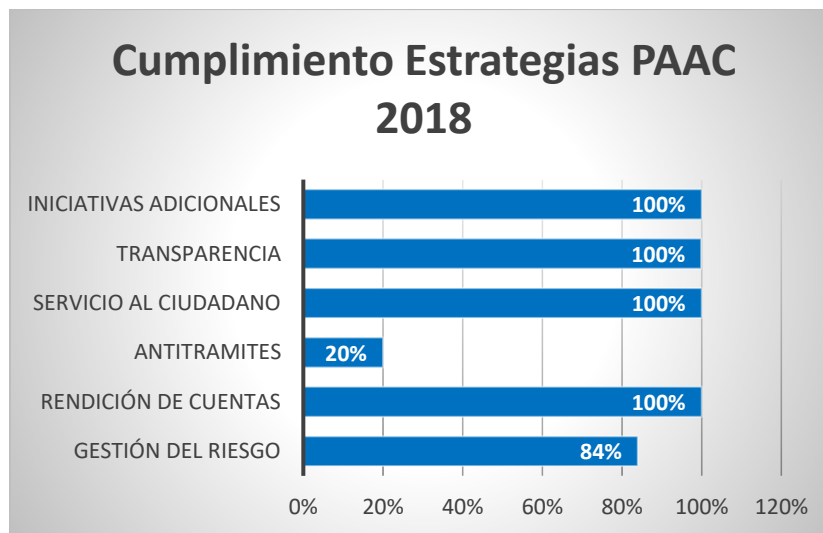
7. Iniciativas Adicionales:

Subcomponente	N° Actividades Programadas Vigencia 2018	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
1. Otras Iniciativas de Lucha Contra la Corrupción	6	6	100%	ZONA ALTA
TOTAL, ACTIVIDADES	6	6	100%	ZONA ALTA

Fuente: Matriz estrategias PAAC, seguimiento a 31122018

Para la vigencia 2018 se programaron 6 actividades para este componente, las cuales fueron realizadas.

A continuación, se presenta gráficamente el avance por estrategia, con corte a 31 de diciembre de 2018 del PAAC, de TRANSMILENIO S.A.



Fuente seguimiento PAAC 31122018

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES GENERALES

- a) Hacer seguimiento a las actividades de los diferentes componentes que quedaron pendientes de respuesta en la anterior vigencia, así como sobre las observaciones realizados en la matriz por la Oficina de Control Interno, en el seguimiento al PAAC, la cual se adjunta al presente informe.
- b) Implementar mecanismos de seguimiento y control efectivos en cada dependencia con el fin de verificar el cumplimiento de las metas del PAAC, en el tiempo estipulado y tomar las acciones correctivas con la debida anticipación.
- c) Programar en el PAAC, las actividades que sean posibles realizar dentro de la vigencia (01 de enero al 31 de diciembre).
 - En el seguimiento realizado a las actividades de cada componente, se registran tareas que se realizarán en la siguiente vigencia, lo cual dificulta su evaluación dada la fecha de corte de la presentación de informes.
- d) Evaluar la posibilidad de incluir en la estrategia de Rendición de Cuentas, un proceso de rendición de cuentas adicional al que se realiza con el Sector Movilidad, con el fin



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de ofrecer una mayor participación ciudadana y visibilizar la transparencia en la gestión de la Entidad, cumpliendo de esta manera las recomendaciones dadas por la Veeduría Distrital al respecto.

- e) Incluir, en la formulación del PAAC, en el componente “Otras Iniciativas de Lucha Contra la Corrupción”, actividades que evalúen la interiorización del código de integridad en la entidad, por parte de los servidores públicos y contratistas.
- f) Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2019, tener presente la nueva “Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas”, del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP versión 4 publicada en agosto de 2018, en especial los siguientes aspectos:
 - 1. Adelantar las acciones sobre las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno en los seguimientos realizados para la vigencia 2018.
 - 2. Definir, oficializar y divulgar la Política institucional de riesgos de gestión, anticorrupción y de seguridad Digital.
 - 3. Identificar plenamente los objetivos de los procesos toda vez que de éstos depende una efectiva identificación de los riesgos, que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos.
 - 4. Instruir a las dependencias responsables de la formulación del plan anticorrupción sobre variables a tener en cuenta en la formulación de controles tales como: responsable, periodicidad, propósito, el cómo se realiza el control, qué pasa con las desviaciones en la ejecución del control y dejar la evidencia de la ejecución del control, toda vez que éstos serán soporte fundamental para la evaluación y el seguimiento que se realice.
 - 5. Evaluar la posibilidad de unificar los riesgos que son comunes a toda la organización, con el fin de que en cada proceso se presenten solamente los



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



riesgos de corrupción que afecten directamente las actividades desarrolladas por éstos.

6. Se recomienda utilizar la “matriz definición de riesgo de corrupción”, numeral 2.2. de la guía Identificación de riesgos - técnicas para la identificación de riesgos. Con el fin de poder clasificar adecuadamente los que corresponden a gestión, corrupción y seguridad digital.
7. Analizar y evaluar la afectación en el Mapa de Riesgos de Corrupción, de los cambios efectuados en la cadena de valor de la entidad, para asegurar que, en caso de adición, modificación y/o eliminación de algún proceso/subproceso, se tengan en cuenta los riesgos de corrupción asociados y su tratamiento respectivo. Lo anterior teniendo en cuenta que con ocasión del Acuerdo 007 de 2017 fue modificado el mapa de procesos, pasando de 13 a 14 y adicionalmente en la intranet de la Entidad se cuenta con 15 caracterizaciones asociadas a 15 procesos en TRANSMILENIO S.A.
8. Presentar el estado actual de los riesgos con relación al mapa de calor, para aplicar las medidas respectivas.
9. Definir las actividades a realizar cuando se materialice un riesgo de corrupción, en cuanto a su reporte, definición de instancias a reportar, ajustes a los controles, implementación de planes de tratamiento, entre otros.
10. Socializar el PAAC y mapa de riesgos de corrupción antes de su publicación, incluyendo a todos los servidores públicos y contratistas, con el fin de que formulen sus propuestas y observaciones.
11. Definir roles y responsabilidades del monitoreo del mapa de riesgos de corrupción por cada línea de defensa.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



12. Definir, formalizar y realizar jornadas de capacitación sobre gestión del riesgo bajo la nueva metodología que implemente la Entidad.

13. Desarrollar una herramienta que facilite la identificación, monitoreo y revisión de los riesgos.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 16 de enero de 2019

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario

Anexos: Un (1) CD que contiene: Anexo No. 1 Matriz Seguimiento PAAC 31122018.

Código: 801.01-5-5.2