



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



**N° INFORME:** OCI-2019-002

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Subgerencia General al 31 de diciembre de 2018.

**EQUIPO AUDITOR:** Carolina Bernal Molina – Contratista Oficina de Control Interno

**OBJETIVO:** Evaluar y analizar la gestión (cualitativa y cuantitativa), con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional, para la vigencia 2018.

**ALCANCE:** El alcance de la labor realizada por la Oficina de Control Interno se estableció de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Verificación de la formalización de los siguientes documentos:
  - Envío del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2018.
  - Seguimiento al Acuerdo de Gestión para la vigencia 2018.
  - Preliminar Plan de Acción vigencia con corte a 31 de diciembre de 2018.
  - Indicadores de Gestión vigencia 2018 relacionados en el cuadro de mando integral (versión Preliminar).
  - Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2018.
2. Verificación de la coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión de la dependencia frente al Plan de Acción suscrito por la Subgerencia General para la vigencia 2018 y frente a las funciones establecidas en el Acuerdo 007 de 2017 *“Por el cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de unas dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A.”* y la normatividad vigente relacionada.
3. Revisión de la información, documentación y sistemas de información que soportan los resultados para cada indicador que ha reportado el área.
4. Evaluación de referencia del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia.
5. Formulación de recomendaciones a partir del análisis realizado y de los resultados obtenidos por la dependencia, con el objetivo de que se tomen las acciones correctivas y/o de mejora, en



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



procura de la consecución de los objetivos de la dependencia y la consolidación de su contribución a los objetivos institucionales.

### **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:**

#### **1. Verificación de la Formalización de los Sigüientes Documentos.**

##### **a) Formalización del Acuerdo de Gestión 2018**

La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno por correo electrónico 10 de enero de 2019 los acuerdos de gestión suscritos para la vigencia 2018.

Conforme a lo anterior, se verificó que el acuerdo de gestión fue formalizado 5 de febrero de 2018 entre el Subgerente General y la Gerente General, el cual contempla todos los compromisos establecidos en el Plan de Acción de la dependencia.

##### **b) Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2018.**

Mediante correo electrónico del 10 de enero de 2018 y del 22 de enero de 2018 se solicitó a la Dirección Corporativa el envío de los soportes del Seguimiento al Acuerdo de Gestión para la vigencia 2018.

Conforme a lo anterior, y de acuerdo con lo reportado por la Dirección Corporativa no se obtuvo evidencia del seguimiento semestral al Acuerdo de Gestión de la Subgerencia General.

##### **c) Plan de Acción vigencia 2018**

En la verificación realizada, la Oficina Asesora de Planeación, suministró el documento correspondiente al Plan de Acción de la vigencia 2018 en archivo Excel en versión preliminar, el cual fue remitido por correo electrónico con fecha 25 de enero de 2019 y contiene el consolidado de todas las dependencias de la Entidad.

De igual forma, se verificó que dicho documento fue enviado por la Subgerencia General a la Oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico el 14 de enero de 2019 dentro del término establecido.

##### **d) Ficha Técnica de los Indicadores de Gestión vigencia 2018 y Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2018.**



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



En la verificación realizada al corte 31 de diciembre de 2018, se recibió por correo electrónico de fecha 25 de enero de 2019 por parte de la Oficina Asesora de Planeación el documento correspondiente al Cuadro de Mando Integral en versión preliminar el cual a la fecha no ha sido cargado en la intranet de la entidad, dicho documento contiene la ficha técnica de los indicadores de gestión de la dependencia para la vigencia.

La Subgerencia General reportó a través de correo electrónico en las fechas que se mencionan a continuación, los indicadores de gestión de los cuatro (4) trimestres de 2018 a la Oficina Asesora de Planeación.

Trimestre	Fecha de envío	Oportunidad
1	13 de abril de 2018	Oportuno
2	30 de julio de 2018	Extemporáneo
3	26 de octubre de 2018	Extemporáneo
4	11 de enero de 2019	Oportuno

### 2. Revisión Pertinencia y Suficiencia Indicadores de Gestión Frente al Plan de Acción 2018 y a las Funciones de la Subgerencia General

Como parte del contexto de las actividades de planeación estratégica se cotejaron los indicadores de gestión de la dependencia registrados en el cuadro de mando integral de la vigencia 2018, el cual fue allegado por correo electrónico y frente a las actividades, productos y/o metas del Plan de Acción 2018 suscrito por el Subgerente General, se observó que el Plan de Acción tiene formuladas metas para la vigencia 2018, para las cuales se caracterizaron tres (3) indicadores que se desagregan en el siguiente cuadro:

Proyecto De Inversión Plan Desarrollo	Objetivos Corporativos	Objetivos Específicos	Estrategias	Indicador
7225 - Fortalecimiento Institucional	5. Optimizar la Gestión Empresarial de TRANSMILENIO S. A.	5.1 Implementar y mantener un sistema integrado de gestión que permita cumplir el direccionamiento estratégico de la Entidad.	5.1.6 Desarrollar una cultura organizacional de probidad, transparencia y rechazo a la corrupción.	GD1. Campañas de Divulgación



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Proyecto De Inversión Plan Desarrollo	Objetivos Corporativos	Objetivos Específicos	Estrategias	Indicador
7225 - Fortalecimiento Institucional	5. Optimizar la Gestión Empresarial de TRANSMILENIO S. A.	5.1 Implementar y mantener un sistema integrado de gestión que permita cumplir el direccionamiento estratégico de la Entidad.	5.1.6 Desarrollar una cultura organizacional de probidad, transparencia y rechazo a la corrupción.	GD2. Tipología asuntos disciplinarios
7225 - Fortalecimiento Institucional	5. Optimizar la Gestión Empresarial de TRANSMILENIO S. A.	5.1 Implementar y mantener un sistema integrado de gestión que permita cumplir el direccionamiento estratégico de la Entidad.	5.1.6 Desarrollar una cultura organizacional de probidad, transparencia y rechazo a la corrupción.	GD3. Culminación de actuaciones disciplinarias

a. En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores de la Subgerencia General se identificó lo siguiente:

- El conjunto de indicadores de la Subgerencia General, así como su Plan de Acción incluyó productos e indicadores asociados con las funciones definidas en el Acuerdo 007 de 2017.
- Para la vigencia 2018 se formularon tres (3) indicadores específicos relacionados con las funciones del área en materia disciplinaria los cuales se encuentran alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad.
- Del análisis realizado al Plan de Acción se encuentra que existen tres (3) compromisos para la vigencia 2018, de los compromisos mencionados dos (2) de ellos se encuentran asociados a dos (2) de los indicadores planteados por la dependencia tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Plan de Acción 2018			Indicador 2018
Compromiso	Actividades	Producto y/o Meta	
Realizar durante el año 2018 campañas de divulgación orientadas a prevenir la comisión de conductas	Dos campañas de divulgación para prevenir la comisión de conductas	2 campañas realizadas	GD1. Campañas de Divulgación



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Plan de Acción 2018			Indicador 2018
disciplinarias por parte de los servidores públicos de la Entidad con el acompañamiento de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.	disciplinarias		
Culminar en el año 2018 veinticuatro (24) actuaciones disciplinarias originadas en el trámite de los informes y/o quejas presentadas a la Subgerencia General.	Terminar veinticuatro (24) actuaciones disciplinarias en el año.	24 actuaciones culminadas	GD3. Culminación de actuaciones disciplinarias
Fortalecer las actividades de monitoreo, vigilancia y control a la prestación de los servicios de transporte del SITP.	Un mecanismo de seguimiento y control a los temas tratados en Comité de Gerencia de la Integración, implementado.	1 mecanismo de seguimiento implementado	No tiene asociado un indicador

- El análisis específico de pertinencia se registra en el numeral 4 para cada indicador formulado por la Subgerencia General para la vigencia 2018, así mismo el seguimiento y evaluación se registra en la matriz adjunta denominada “Matriz de Evaluación Indicadores y Plan de Acción Subgerencia General”.

### 3. Revisión de la Información.

- En la verificación con corte al 31 de diciembre de 2018 realizada por la Oficina de Control Interno, se observó que para los tres (3) indicadores de la Dependencia evaluada, se ha diligenciado la información correspondiente, con análisis descriptivos de manera coherente y razonable, lo que permite identificar su gestión en cada periodo.
- Trazabilidad de la información:

Se ha hecho, a partir de una muestra, una revisión de las fuentes, registros, documentación y sistemas de información que soportan la planeación para los diferentes indicadores formulados, así como los productos y/o metas del plan de acción, observándose que para algunos indicadores de gestión no se cuenta con una adecuada planeación de los indicadores así como de la meta y/o producto del Plan de acción.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### 4. Análisis de Indicadores y evaluación de cumplimiento del Plan de Acción.

En la matriz adjunta se presenta la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, con las siguientes consideraciones:

- Para la ejecución, medición y seguimiento de la gestión de la Subgerencia General, para la vigencia 2018 se formularon tres (3) indicadores de gestión, de acuerdo con la siguiente tipología:

INDICADOR	TIPO	CUMPLIMIENTO
GD1. Campañas de Divulgación	Eficacia	100%
GD2. Tipología asuntos disciplinarios	Eficacia	100%
GD3. Culminación de actuaciones disciplinarias	Eficiencia	100%

- Sobre la evaluación del plan de acción se verificó:
  - a) Para el producto SG1. 2 campañas realizadas, presenta un avance del 100% ya que se constató la realización de las siguientes campañas :
    - Sobre el cuidado de los elementos que pone a disposición la entidad, en el Boletín N° 39 del 5 de marzo de 2018.
    - Tiempos de respuesta para los derechos de petición, en el Boletín No. 178 del 30 de Octubre de 2018.
  - b) Para el producto SG2. 24 actuaciones culminadas, se evidenció que la dependencia muestra una ejecución del 100%, no obstante al verificar las actuaciones adelantadas se evidenció que se proyectaron 24 actuaciones y se culminaron 66 siendo superior a la meta propuesta en un 175%.
  - c) Para el producto SG3. 1 mecanismo de seguimiento implementado presenta un avance del 100%, toda vez que a través del cronograma contemplado en el memorando 2018IE230 del 16 de enero de 2018, se ha venido realizando el seguimiento a los temas tratados en Comité de Gerencia de la Integración.

### 5. Evaluación de los Compromisos de la Dependencia.

Con relación a los resultados obtenidos para los tres (3) productos y/o metas establecidos en el

Informe N° OCI-2019-002 Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Subgerencia General al 31 de diciembre de 2018.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Plan de Acción, que se encuentran reportados al corte de diciembre de 2018, considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno de estos, la Subgerencia General alcanza un porcentaje de cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2018 del 100%. El detalle del análisis específico se puede verificar en la “*Matriz de Evaluación Indicadores y Plan de Acción*” (Anexo 1).

### 6. Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con los análisis y el seguimiento realizado, a continuación, se presentan las recomendaciones y principales observaciones para que la Subgerencia General implemente las acciones correctivas para la vigencia 2019.

a) Revisar la estructuración y la formulación de los indicadores “GD1. Campañas de Divulgación” y “GD3. Culminación de actuaciones disciplinarias”, toda vez que se presentan las siguientes situaciones:

- La periodicidad de medición en el primer indicador debería ser semestral, teniendo en cuenta que la meta es de dos (2) campañas para la vigencia, tal como se evidenció en el seguimiento.
- El segundo indicador si bien muestra una ejecución del 100% de la meta total para la vigencia 2018, de la revisión se evidenció que se culminaron 66 actuaciones siendo superior a la meta propuesta (24) en un 175%, lo anterior evidencia que la formula debe ser ajustada toda vez que al no tenerse certeza de un número determinado de actuaciones a culminar, la meta que se estime tal y como está la formula, podrá arrojar una sobre o subestimación de la misma, que conllevaría a la revisión de la planeación del indicador.

b) Dar cumplimiento al Procedimiento código: P-OP-023 Indicadores de Gestión, versión 0, referente al plazo para realizar el reporte de los indicadores de Gestión.

- Se evidenció que para el segundo y tercer trimestre el reporte de los indicadores por parte de la dependencia fue extemporáneo.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Subgerencia General para el desarrollo de la presente evaluación y reitera su disponibilidad para prestar la asistencia y acompañamiento



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



requeridos, conforme a sus roles y funciones, para adoptar los correctivos y acciones de mejoramiento recomendados, con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales.

Para lo anterior se solicita emitir respuesta dentro de los quince días calendarios siguientes al recibo del presente informe.

Finalmente y con el objetivo de dar cumplimiento de la Circular 04 de 2005 Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la Oficina de Control Interno recomienda que el presente informe sea tenido en cuenta como referente en la evaluación de los servidores de la Dependencia.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 30 de enero de 2019.

**Luis Antonio Rodríguez Orozco**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Carolina Bernal Molina, Abogada contratista.

Anexo 1: "Matriz de Evaluación Indicadores y Plan de Acción"

Código: 801.01.5. 5.2