



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2019-007

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Subgerencia Técnica y de Servicios a 31 de diciembre de 2018.

EQUIPO AUDITOR: Oscar Pulgarín Lara - Profesional Universitario

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.
 - Plan de Acción vigencia con corte a 31 de diciembre de 2018.
 - Indicadores de Gestión vigencia 2018 relacionados en el cuadro de mando integral.
 - 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 Técnica y de Servicios 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



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de mejora, en 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 del 10 y 15 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 el primero de enero de 2018 entre el Subgerente Técnico y de Servicios y la Gerente General, y actualizado el 16 de marzo de 2019, 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.

A la fecha del presente informe no se obtuvo evidencia del seguimiento semestral, conforme lo establece la Guía Metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos – Acuerdos de Gestión, emitida por la Función Pública. En su numeral 1.3. Seguimiento y retroalimentación.

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, el cual fue remitido por correo electrónico con fecha 25 enero de 2019 de forma provisional debido a que la versión definitiva se encuentra en proceso de revisión y contiene el consolidado de todas las dependencias de la Entidad.

De igual forma, se verificó que dicho documento fue enviado por la Subgerencia Técnica y de Servicios a la Oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico el 15 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 diciembre 31 de 2018, la Oficina Asesora de Planeación remitió mediante correo electrónico del 25 de enero de 2019 una versión preliminar del documento correspondiente al Cuadro de Mando Integral, que contiene la ficha técnica de los indicadores de gestión de la dependencia para la vigencia.

La Subgerencia Técnica y de Servicios reportó de forma oportuna a través de correo electrónico de fecha 15 de enero de 2019 a la Oficina Asesora de Planeación, los indicadores de gestión correspondientes a la periodicidad de 2018.

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

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 provisional, de la vigencia 2018 suministrado por la OAP y frente a las actividades, productos y/o metas del Plan de Acción 2018 suscrito por el Subgerente Técnico y de Servicios, se observó que el Plan de Acción tiene formuladas veintiuna metas para la vigencia 2018, para las cuales se caracterizaron cuatro (4) indicadores que se desagregan en el siguiente cuadro:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Proyecto De Inversión Plan Desarrollo	Objetivos Corporativos	Objetivos Específicos	Estrategias	Indicador
7251. Gestión e Infraestructura del transporte público.	1. Articular la Operación del Sistema Integrado de Transporte Público Masivo en la Ciudad - Región, con estándares de eficiencia y seguridad.	1.3 Gestionar el desarrollo, adecuación y/o mantenimiento de la infraestructura requerida y obras complementarias para la integración funcional del SITP incluido los modos férreos (Metro y Trenes Ligeros) y alternativos (Cable Aéreo).	1.3.1 Adelantar las actividades de seguimiento a los estudios, diseños y construcción de la Infraestructura asociada al SITP.	PSITP3: Planificación de soluciones de infraestructura.
7251. Gestión e Infraestructura del transporte público.	1. Articular la Operación del Sistema Integrado de Transporte Público Masivo en la Ciudad - Región, con estándares de eficiencia y seguridad.	1.3 Gestionar el desarrollo, adecuación y/o mantenimiento de la infraestructura requerida y obras complementarias para la integración funcional del SITP incluido los modos férreos (Metro y Trenes Ligeros) y alternativos (Cable Aéreo).	1.3.6 Garantizar las condiciones de accesibilidad en la infraestructura.	PSITP4: Usuarios beneficiados por mejoras de infraestructura del sistema.
7223. Operación y control del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S. A.	1. Articular la Operación del Sistema Integrado de Transporte Público Masivo en la Ciudad - Región, con estándares de eficiencia y seguridad.	1.4 Ampliar la cobertura del Sistema Integrado de Transporte Público.	1.4.2 Realizar estudios e implementar soluciones que respondan a las necesidades de cobertura derivadas del proceso de implementación del Sistema Integrado de Transporte Público.	PSITP5: Estudios de aforo realizados.
7223. Operación y control del Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S. A.	1. Articular la Operación del Sistema Integrado de Transporte Público Masivo en la Ciudad - Región, con estándares de eficiencia y seguridad.	1.4 Ampliar la cobertura del Sistema Integrado de Transporte Público.	1.4.3 Analizar e implementar soluciones transicionales en la operación de los corredores de mayor demanda, hasta la puesta en operación del modelo definitivo.	PSITP6: Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes zonal y troncal.

En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores de Subgerencia Técnica y de Servicios se identificó lo siguiente:

- Se formularon cuatro (4) indicadores específicos en la dependencia, los cuales se



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



encuentra alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad y/o a las metas establecidas en el Plan de Acción y con las funciones definidas en el Acuerdo 007 de 2017.

• **Revisión de la Información.**

- En la verificación con corte al 31 de diciembre de 2018 realizada por la Oficina de Control Interno para el reporte correspondiente, se observó que, la Subgerencia Técnica y de Servicios reportó oportunamente los indicadores y el avance del plan de acción a la Oficina Asesora de Planeación.
- En cuanto a lo que hace referencia a los indicadores, el denominado “Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes zonal y troncal”, se ha diligenciado la información correspondiente, con análisis descriptivos de manera coherente y razonable, lo que permite identificar la gestión. Para el indicador “Estudios de aforos realizados”, la Subgerencia Técnica y de Servicios realizó los reportes correspondientes con la periodicidad establecida pero no se tuvieron en cuenta las recomendaciones dadas sobre este indicador en el mes de marzo de 2018 por la Oficina de Control Interno y que según lo manifestado en el memorando con radicado 2018IE4858, proponían el cambio por el de "cumplimiento de las horas de toma de información, el cual será una relación porcentual entre las "horas de toma de información realizadas, sobre las horas de toma de información programada" . Cabe mencionar que el resultado del indicador es 100%. El indicador denominado “Planificación de soluciones de infraestructura”, es un indicador de periodicidad semestral, y al corte del presente informe su resultado es 100%, medición que fue presentada con suficiencia y a tiempo por la dependencia. En cuanto al indicador “Usuarios beneficiados por mejoras de infraestructura”, presenta resultado al seguimiento de este periodo de 2.326.416 usuarios. Mediante informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno y radicado con número 2018IE4496, se observó que la medición que se presentaba en este indicador era anual, la cual no está establecida en el procedimiento P-OP-023 Indicadores de Gestión, que estipula la periodicidad máximo semestral. En respuesta a estas observaciones, la Subgerencia Técnica y de Servicios envió a la Oficina de Control interno el memorando con radicado 2018IE4858 en donde se menciona: ... “Es



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



conveniente modificar el procedimiento para que permita la medición de acuerdo con las características de los procesos a medir”, cosa que no se realizó.

- **Trazabilidad de la información:**

Se ha hecho, por parte de la Oficina de Control Interno, 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 los indicadores de gestión del área conservan los soportes documentales donde se pueda verificar las cifras e información para los avances reportados a la Oficina Asesora de Planeación.

3. Análisis de Indicadores y Evaluación del 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 Técnica y de Servicios, para la vigencia 2018 fueron formulados cuatro (4) indicadores de gestión, encontrándose que, de éstos, dos son de eficacia y dos de efectividad. No se reportan indicadores de eficiencia.

Los cuatro indicadores que están descritos en el Cuadro de mando Integral presentan información de medición en el periodo y corresponde a:

- “Efectividad de la proyección mensual de demanda para los componentes zonal y troncal”. Su cumplimiento se presenta dentro de los rangos tolerables de aceptación en su ficha (70%-100%) durante el periodo enero - diciembre de la presente vigencia. Referente a este indicador, se realizó comprobación de la información con la cual se hace el reporte y ésta es congruente con los resultados informados. Se logró evidenciar que la dependencia realizó el ajuste a la fórmula del indicador de acuerdo a lo sugerido en el informe con radicado 2018IEE4858.
- “Estudios de aforo realizados”. Su reporte de medición muestra un cumplimiento del 100% durante los cuatro trimestres del del año, de acuerdo con los estudios solicitado por las



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



dependencias que lo han requerido. Se presentan las observaciones en el anexo análisis de indicadores, el cual hace parte del presente informe, pues no se realizaron los ajustes que la Oficina de control Interno recomendó mediante informe con radicado 2018IE4496 de marzo de 2018.

- “Planificación de soluciones de infraestructura”: Éste presenta los reportes para los periodos en los que se debía evaluar junio y diciembre respectivamente y debido a su periodicidad semestral. Su resultado es del 100%, dato que se corrobora con la información entregada por la dependencia.
- “Usuarios beneficiados por mejoras de infraestructura del sistema”. Indicador que presenta medición en el presente seguimiento pues su frecuencia es anual. Su periodicidad no está establecida de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-OP-023 Indicadores de Gestión ni se realizó el ajuste del mencionado procedimiento de acuerdo con lo comentado en el memorando 2018IE4858 de la Subgerencia Técnica y de servicios.

A partir de los resultados reportados en los indicadores de gestión y que fueron tenidos en cuenta en la calificación para el presente seguimiento, la Subgerencia Técnica y de Servicios alcanza un porcentaje de cumplimiento del 100%.

- Sobre la evaluación del plan de acción se verificó:
 - a) De acuerdo con la revisión realizada por parte de la Oficina de Control Interno a los soportes aportados por la dependencia, a continuación, se relacionan los productos y/o metas que presentaron un avance del 100%:
 - Implementación de 300 mejoras operacionales, cabe mencionar que para este producto la Subgerencia Técnica y de Servicios implementó, de acuerdo a los soportes, un total de 413 mejoras operacionales que corresponde al 138%. Sin embargo, para efectos de medición y cumplimiento del principio de planeación se tomará como valor máximo alcanzado el 100%.
 - Seis (6) Reportes estadísticos desarrollados y publicados
 - Cuatro (4) proyecciones de demanda



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Realización del 100% de tomas de información requeridas
- Un (1) Diagnóstico de producción estadística de la Entidad
- Realizar 6 actualizaciones de la información geográfica producida en la Subgerencia Técnica y de Servicios
- Un (1) Plan de implementación del esquema provisional del SITP
- Un (1) Plan de desmonte asociado al plan de implementación definido
- Adjudicación del 100% de los contratos para reemplazo de la flota para la operación troncal de la Fase I.
- Cuarenta y un (41) documentos de parámetros operacionales y de infraestructura o fichas de patios entregados en el período
- Un plan de inversión para la ejecución de los proyectos elaborado y revisado y ajustado.
- Cuatro (4) informes de avance de los proyectos de ampliación, expansión y mejoramiento de infraestructura Troncal y Zonal, (Dos actividades).
- Crear la meta/producto "Recibir y formalizar la entrega de dos (2) obras".
- La meta y/o producto Migrar seis (6) rutas alimentadoras a servicios zonales fue cambiada a Migrar una (1) ruta alimentadora a servicio zonal, debido a que en el comité de integración del día 22 de agosto de 2018, se decidió suspender el proyecto y se definió que se realizará la migración de las rutas de forma gradual a medida que se realice la renovación de flota y cuando se adjudique la operación de las rutas del portal Suba y las que actualmente son prestadas por permiso de operación provisional. Este cambio se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación en el mes de octubre de 2018 y fue respaldado con el Acta del Comité de Integración. Cabe mencionar que su cumplimiento fue del 100%.
- Para el producto, Realizar 80 horas de entrenamiento técnico para el uso de la herramienta ArcGIS, el reporte que presenta la dependencia es del 110% debido a que se lograron obtener más horas de entrenamiento. Para efecto de evaluación del



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



presente seguimiento se tomará como resultado el 100%.

- b) El producto denominado Un (1) Informe de Diseño Operacional para corto plazo de la reingeniería del SITP, presenta un avance del 97% el cual se logró corroborar con los soportes entregados por la dependencia.
- c) Los productos “Un (1) Informe del Diseño Operacional para mediano y largo plazos de la reingeniería del SITP” y “Un (1) Informe de Estrategia de implementación de la reingeniería del SITP”, la dependencia realizó las observaciones correspondientes y se encuentra pendiente el ajuste por parte de la FDN y porcentaje de avance corresponde al 95%.

Nota: para los productos (b) y (c) relacionados en este ítem, se informó por parte del profesional Especializado de Planificación del Transporte que: “... se ratifica que debido a las implicaciones que los entregables del proyecto en los contratos y en el sistema, los documentos que forman parte de los entregables se encuentran todavía en confidencialidad, razón por la cual no es posible adjuntarlos como evidencia del cumplimiento del plan de acción 2018. Por esa razón en los soportes enviados solo se encuentran las actas de aprobación de los entregables correspondientes y los soportes de entrega a TRANSMILENIO S.A., así como los soportes del envío de las observaciones realizadas a los documentos que no han sido aprobados”. Sin embargo y en aras de verificar el cumplimiento, la Oficina de Control Interno evidenció un documento en Word donde se relaciona el índice del documento en mención, sin llegar a verificar su contenido toda vez que la dependencia manifiesta una restricción al mismo. Por otra parte, se verificó la matriz denominada “Índice de información clasificada”, suministrada por la Dirección Corporativa, observándose que el mencionado documento no se encontraba relacionado allí ni como información clasificada ni reservada.

- d) Con el 80% de avance se reportan los siguientes productos y/o metas: Un (1) informe de Diseño Operacional Migración del Provisional al SITP, ya que la definición definitiva de la red de servicios que reemplazarán el Esquema Provisional está sujeta a los parámetros que se definan en el proceso licitatorio, el cual actualmente se encuentra en construcción y el producto “Un (1) Plan de desintegración”, pues el plan se encuentra estructurado pero está pendiente la concertación con los concesionarios. Estos valores se lograron evidenciar con cada responsable de la meta y/o producto y se encuentran soportados en las evidencias



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



aportadas.

4. Evaluación de los Compromisos de la Dependencia.

Con relación a los resultados obtenidos para los veinte un (21) productos y/o metas establecidos en el Plan de Acción, que se encuentran reportados al sexto bimestre de 2018, considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno de estos, la Subgerencia Técnica y de Servicios alcanza un porcentaje de cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2018 del 97%. El detalle del análisis específico se puede verificar en la “*Matriz de Evaluación Indicadores y Plan de Acción*” (Anexo 1).

5. Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo con los análisis y calificaciones anteriormente descritos, a continuación, se presentan las recomendaciones y principales observaciones para que la Subgerencia Técnica y de Servicios implemente las acciones correctivas para la vigencia 2019:

1. Realizar los ajustes correspondientes a los siguientes indicadores, los cuales mediante memorando con radicado 2018IR4858 de junio 5 de 2018, la Subgerencia Técnica y de Servicios informó que realizaría cambios de acuerdo con las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno:
 - Estudios de aforo realizados
 - Usuarios beneficiados por mejoras de infraestructura del sistema
2. Evaluar la pertinencia de registrar en los productos y/o metas del Plan de Acción, la nota para aquellos que por sus niveles de seguridad tienen la connotación de confidenciales, a fin de poder evaluar se avance y cumplimiento por parte de esta Oficina, toda vez algunos productos, no fueron suministrados para el seguimiento por su grado confidencialidad.
3. Revisar los criterios para la planeación de la meta Implementación de 300 mejoras operacionales, ya que de acuerdo con lo reportado por la Dependencia se alcanzaron 413 de 300 equivalentes al 137%, lo que podría indicar debilidad en la planeación o que la meta quedó subvaluada.

Las anteriores conclusiones y recomendaciones fueron socializadas con los responsables y el facilitador Profesional Especializado Grado 6 designados para atender el presente trabajo de



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



auditoría.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Subgerencia Técnica y de Servicios para el desarrollo de la presente evaluación y reitera su disponibilidad para prestar la asistencia y acompañamiento 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 calendario 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: Oscar Pulgarin Lara – Profesional Universitario

Anexos: dos (2): Matriz de Evaluación Indicadores y Plan de Acción

Código: 801.01.5. 5.2