



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2019-038

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a 31 marzo de 2019.

EQUIPO AUDITOR: Jorge Iván Flórez Franco, Contratista

OBJETIVO: Realizar un diagnóstico preventivo por dependencia a la formulación, planificación, reporte, soportes y porcentaje de cumplimiento de los planes de acción e indicadores a cargo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones con el fin de que se implementen oportunamente las acciones correctivas y/o preventivas frente al cumplimiento de las metas institucionales y a la evaluación final de la vigencia.

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 de la Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2018.
- Envío del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2019.
- Plan de Acción vigencia con corte a 31 de marzo de 2019.
- Indicadores de Gestión vigencia 2019 relacionados en el cuadro de mando integral.
- Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – marzo de 2019.

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 de Atención al Usuario y Comunicaciones para la vigencia 2019 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.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 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) Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2018.

Mediante correo electrónico del 8 de Abril de 2019, la Dirección Corporativa, envió a la Oficina de Control Interno, el soporte de la Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2018, de la verificación realizada por esta Oficina se constató que la evaluación al Acuerdo de Gestión se encuentra debidamente suscrita el 28 de Febrero del 2019, por la Subgerente de de Atención al Usuario y Comunicaciones y su supervisor jerárquico, la Gerente General.

b) Formalización del Acuerdo de Gestión 2019

La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno por correo electrónico el 8 de abril de 2019 el memorando con radicado 2019IE871, a través del cual la Oficina Asesora de Planeación envía el consolidado de los acuerdos de gestión suscritos para la vigencia 2019.

Conforme a lo anterior, se verificó que el acuerdo de gestión fue formalizado el 15 de febrero de 2019 entre la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones y la Gerente general, el cual contempla todos los compromisos establecidos en el Plan de Acción de la dependencia.

c) Plan de Acción vigencia 2019

En la verificación realizada, la Oficina Asesora de Planeación, suministró el documento correspondiente al Plan de Acción de la vigencia 2019 en archivo Excel, el cual fue remitido por correo electrónico con fecha 10 de abril de 2019 y contiene el consolidado de todas las dependencias de la Entidad.

Informe N° OCI-2019-038 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de marzo de 2019



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



De igual forma, se verificó que dicho documento fue enviado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a la Oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico el 10 de abril de 2019 dentro del término establecido.

d) Ficha Técnica de los Indicadores de Gestión vigencia 2019 y Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – marzo de 2019.

En la verificación realizada al corte 31 de marzo del 2019, se descargó de la intranet de la Entidad en archivo XLS, el documento correspondiente al Cuadro de Mando Integral de fecha 15 de abril de 2019, que contiene la ficha técnica de los indicadores de gestión de la dependencia para la vigencia.

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones reportó a través de correo electrónico de fecha 10 de abril del 2019, los indicadores de gestión del primer trimestre de 2019 a la Oficina Asesora de Planeación de forma oportuna.

2. Revisión Pertinencia y Suficiencia Indicadores de Gestión Frente al Plan de Acción 2019 y a las Funciones de Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

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 2019, el cual se encuentra publicado en la Intranet y frente a las actividades, productos y/o metas del Plan de Acción 2019, suscrito por el Subgerente de Atención al Ciudadano y las Comunicaciones, se observó que el Plan de Acción tiene formuladas cuatro (4) metas para la vigencia 2019, para las cuales se caracterizaron seis (6) indicadores que se desagregan en el siguiente cuadro:

| Proyecto De Inversión Plan Desarrollo | Objetivos Corporativos | Objetivos Específicos | Estrategias | Indicador |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 71 - Comunicación, capacitación y atención al usuario en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S. A. | 3. Desarrollar una Cultura Integral de Servicio al Usuario | 3.3 Capacitar e informar al usuario en el uso y servicio | 3.3.1. Implementar mecanismos que permitan comunicar a los usuarios, información oportuna, clara y veraz, sobre la operación del Sistema Integrado de Transporte público. | Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa |

Informe N° OCI-2019-038 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de marzo de 2019



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



| Proyecto De Inversión Plan Desarrollo | Objetivos Corporativos | Objetivos Específicos | Estrategias | Indicador |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 87 - Cultura ciudadana en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A. | 5. Optimizar la Gestión Empresarial de TRANSMILENIO | 5.2 Implementar mecanismos para lograr la adecuada gestión de la información de la entidad. | 5.2.1. Implementar un esquema de información y divulgación interna, oportuna y efectiva | Personas satisfechas con la comunicación organizacional |
| 87 - Cultura ciudadana en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A. | 3. Desarrollar una Cultura Integral de Servicio al Usuario | 3.3 Capacitar e informar al usuario en el uso y servicio | 3.3.1. Implementar mecanismos que permitan comunicar a los usuarios, información oportuna, clara y veraz, sobre la operación del Sistema Integrado de Transporte público. | Cumplimiento de actividades de gestión social por espacio de interlocución |
| 87 - Cultura ciudadana en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A. | 3. Desarrollar una Cultura Integral de Servicio al Usuario | 3.2. Diseñar e Implementar una cultura de uso del Sistema Integrado de Transporte Público. | 3.2.4. Gestionar las acciones necesarias para implementar mecanismos de atención personalizada en vía. | Actividades de atención en vía |
| 71 - Comunicación, capacitación y atención al usuario en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S. A. | 3. Desarrollar una Cultura Integral de Servicio al Usuario | 3.2. Diseñar e Implementar una cultura de uso del Sistema Integrado de Transporte Público. | 3.2.1. Formular e implementar una política integral de Servicio al Usuario | Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía. |
| 71 - Comunicación, capacitación y atención al usuario en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S. A. | 3. Desarrollar una Cultura Integral de Servicio al Usuario | 3.1 Desarrollar y fortalecer los canales de comunicación con los usuarios | 3.1.2. Garantizar los mecanismos adecuados para la atención de quejas y solicitudes | Oportunidad en la respuesta de PQR de los ciudadanos |

Fuente: Cuadro de Mando Integral 2019 publicado en la Intranet al corte de 15 de abril de 2019

En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores registrados en el cuadro de mando integral de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se identificó lo siguiente:

- Se formularon seis (6) indicadores específicos en la dependencia, los cuales se encuentran alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad, con

Informe N° OCI-2019-038 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de marzo de 2019



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



las funciones definidas en el Acuerdo 007 de 2017 y alineados con los productos/meta, con el listado de actividades para cumplir el producto y con los indicadores específicos registrados en el Plan de Acción, de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, excepto uno de ellos: “Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agente de las líneas de servicio a la ciudadanía”, el cual no se encontró Producto o Meta, en el Plan de Acción.

3. Revisión de la Información.

- En la verificación con corte al 31 de marzo de 2019 realizada por la Oficina de Control Interno, se observó que para los 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 realizó 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 los indicadores y productos, la dependencia conservó los soportes documentales, en donde se pudo verificar las cifras e información para los avances reportados a la Oficina Asesora de Planeación. Dichas pruebas, fueron enviadas por correo electrónico en algunos casos, y en otros casos mediante el uso de la herramienta de Microsoft: “ONE DRIVE”. Todas las evidencias, se encuentran debidamente guardadas en la siguiente ruta: "O:\OCI 2019\3. Trabajos de Acompañamiento y Asesoramiento\3. Evaluación por Dependencias\2. Soportes\10. SAUC"

4. 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 de Atención al Usuario y Comunicaciones, para la vigencia 2019 se formularon seis (6) indicadores,



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



encontrándose que dos (2) corresponden al tipo eficiencia y cuatro (4) corresponden al tipo eficacia.

| INDICADOR | TIPO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Mensajes Transmitidos a los Grupos de Interés de Comunicación Externa | Eficacia |
| Personas Satisfechas con la comunicación Organizacional | Eficiencia |
| Cumplimiento de Actividades de Gestión Social por espacio de Interlocución | Eficacia |
| Actividades de Atención en Vía | Eficacia |
| Satisfacción del usuario con la Atención Prestada por los Agentes de las Líneas de Servicio a la Ciudadanía | Eficiencia |
| Oportunidad en la Respuesta de PQR de los Ciudadanos | Eficacia |

Fuente. Cuadro de mando integral al corte de 15 abril de 2019

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, atendió las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno y fueron revisados y ajustados los indicadores de Gestión.

Sobre la evaluación de los indicadores registrados en el cuadro de mando integral se verificó:

- “Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa”, fue modificado de indicador de Facebook por indicador de Instagram. Teniendo en cuenta que la periodicidad del reporte es semestral, no aplica calificación para el presente informe.

Sin embargo, en la ficha técnica del indicador la formula esta de la siguiente manera:

(<https://app.metricool.com/evolution-instagram> / 11.750 Seguidores) * 100

La fórmula tiene como nota: “*la Línea Base sobre la que se calculó la meta es la totalidad de seguidores a diciembre de 2018: 11.750*”. Si la meta a lograr es aumentar en 2.000 los seguidores de la cuenta de Instagram de la Entidad, entonces a diciembre de 2019, deberíamos tener en total 13.750 seguidores y este debería ser el denominador, no obstante en la formula, el denominador es 11.750 seguidores.

- “Personas Satisfechas con la Comunicación Organizacional”, la periodicidad de reporte es



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



anual, por tanto no aplica calificación para el presente documento. No obstante la redacción del objetivo no es clara, ya que dice: “*Garantizar que los clientes internos estén satisfechos con los mensajes **organizaciones** que se transmiten en la Entidad*”.

- “Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interlocución”. Su periodicidad de medición es mensual, de la verificación realizada al indicador, se determinó que los soportes suministrados por la dependencia para los meses de enero, febrero y marzo, corresponden al porcentaje reportado. Teniendo en cuenta que la meta para el año 2019 son 3.000 espacios de interlocución desarrollados con los grupos de interés y a marzo 31 fueron reportados 1.310 equivalentes al 43,7%, pero como no existe un factor de medición mensual ni trimestral nos abstenemos de calificar esta actividad.
- “Actividades de Atención en Vía”, su periodicidad de reporte es mensual, de la verificación adelantada al indicador, se verificó la realización de las 18 actividades pedagógicas proyectadas para el primer trimestre, de 72 programadas para el año. Cada una tiene su correspondiente acta y material fotográfico que sustenta su realización. Se realizaron 6 actividades en Enero, 6 en Febrero y 6 en Marzo del presente año. Teniendo en cuenta que se cumplió con lo programado, el indicador alcanzó calificación del 100%.
- “Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía”, la periodicidad de reporte es bimestral, se alcanzó un nivel de satisfacción de la atención prestada por los asesores del 89%. Estos resultados se obtuvieron de la evaluación aplicada a la línea: 4824304, usuarios que se comunican a interponer sus PQRS.

Dado que la meta a lograr es acercarse lo más posible al número uno (1) y con un mínimo del 70%, la calificación del indicador es del 89%, no obstante, la ficha técnica no presenta una meta clara a lograr.

- “Oportunidad en la respuesta de PQR de los ciudadanos”, la periodicidad de reporte es anual por lo tanto no aplica calificación para el corte evaluado. No obstante, la fórmula definida en el cuadro de mando integral, está definida de la siguiente manera:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



(Tiempo promedio de respuesta vigencia anterior / Tiempo promedio de respuesta vigencia actual) * 12

Esta fórmula, no es coherente con la meta ni con el objetivo y al aplicarla, los resultados no son concordantes con lo esperado. Por otra parte la unidad de medida no guarda relación con la meta a lograr, ya que la primera está dada en número y la segunda en tiempo. En el Plan de acción se encuentra un producto con el mismo objetivo, pero formulado de modo que sí hay concordancia entre la fórmula, el objetivo y la meta.

- Sobre la evaluación del plan de acción se verificó:

La dependencia generó cuatro (4) compromisos, distribuidos así:

| Código | Compromisos | Cantidad de Producto y/o meta | Listado de actividades por producto |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| SAUCP1 | Mejorar la imagen de TRANSMILENIO S.A. a través de acciones estratégicas de comunicación, orientadas a fortalecer los canales de comunicación con los usuarios | 6 | 17 |
| SAUCP2 | Aumentar la satisfacción de la comunidad usuaria del Sistema Transmilenio, en materia de comunicación, que permitan fortalecer el conocimiento sobre el Sistema Transmilenio | 6 | 14 |
| SAUCP3 | Implementar la estrategia de comunicaciones y cultura ciudadana Equipo T, para el Sistema Transmilenio | 6 | 8 |
| SAUCP4 | Aumentar al 80 por ciento el nivel de satisfacción del Usuario, respecto de la Encuesta de Satisfacción Usuarios Transmilenio - Troncal y Zonal en lo correspondiente a la medición de comunicaciones | 1 | 1 |
| Total | | 19 | 40 |

Fuente: Plan Acción Institucional 2019

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, atendió las recomendaciones dadas por la OCI en informes anteriores, de incluir las metas de los proyectos de inversión al Plan de Acción Institucional 2019

Para el compromiso 1 se verificó:

- Para el producto: Incremento de la usabilidad de la intranet en un 20%, La dependencia definió seis (6) actividades necesarias para el logro del producto una de las cuales fue



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



programada para entregar en el primer trimestre, con un porcentaje de ponderación del logro del 30%. De acuerdo con el seguimiento realizado, se evidenció, que fue ejecutada la actividad planeada para el primer trimestre del año 2019, por lo anterior, el producto alcanzó una calificación del 100%.

- Para el producto: “Un (1) banco de imágenes actualizado a 2019”, la dependencia definió cuatro actividades de las cuales una, con porcentaje de ponderación del 30%, de acuerdo con el seguimiento realizado, fue ejecutada en su totalidad en el primer trimestre del año 2019, por lo anterior, el producto alcanzó una calificación del 100%.

Para el compromiso 2 se verificó:

- Para el producto: “Una metodología de medición y seguimiento a la gestión de los anfitriones en vía, sobre las actividades realizadas en el Sistema Transmilenio (todos los componentes), en el marco del proyecto piloto de atención en vía”, la dependencia definió tres (3) actividades de las cuales en una de ellas, se tenía proyectado realizar para el primer trimestre del presente año, 18 subactividades de 72 en el año, cuyo porcentaje de ponderación del logro es del 60%. Se verificó que las 18 subactividades pedagógicas, tienen como evidencia de su realización, su correspondiente acta y material fotográfico. Se realizaron 6 actividades en el mes de Enero, 6 en el mes de Febrero y otras 6 en el mes de Marzo del presente año. El avance proyectado para el primer trimestre, corresponde al 15%. De acuerdo con el seguimiento realizado, se evidenció, que fueron ejecutadas todas las actividades planeadas en su totalidad para el primer trimestre del año 2019, por lo anterior, el producto alcanzó una calificación del 100%.

Para el producto: “Una (1) Línea base de Gestión Social”, la dependencia definió cuatro (4) actividades necesarias para el logro del producto, de las cuales una de ellas fue programada para entregar en el primer trimestre, con un porcentaje de ponderación del 15%. Dicha actividad correspondió a la elaboración del Protocolo y su correspondiente documentación. De acuerdo con el seguimiento realizado, se evidenció, que fueron ejecutadas todas las actividades planeadas en su totalidad para el primer trimestre del año 2019, por lo anterior, el producto alcanzó una calificación del 100%.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Para el compromiso 3 se verificó:

- Para el producto: “1.500 espacios de pedagogía con comunidades”, la dependencia definió una actividad cuyo porcentaje de avance al 31 de marzo programado fue del 15% del total de lo proyectado para el año, se verificó la implementación de la estrategia de comunicaciones y cultura ciudadana Equipo T para el Sistema Transmilenio, generando espacios de pedagogía, donde se promueva el conocimiento y la aplicación de normas que promuevan la apropiación y buen uso del sistema. Se verificó en la Matriz de Actividades de Gestión Social, los registros de todas las actividades desarrolladas, hasta el 31 de marzo de 2019 evidenciando que se habían realizado en total: 398 actividades de pedagogía, las cuales corresponden al 27% de las planeadas a realizar en todo el año. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, explica que si bien es cierto tenían planeado realizar el 15% de las actividades al 31 de marzo, esperan que no todos los meses se pueda realizar el mismo número de actividades y en caso de continuar en alza el número de actividades, se reportará como acciones adicionales realizadas, además de las planeadas. Dado que se realizaron todas las actividades que se tenían planeadas para el primer trimestre del presente año, por lo que el producto alcanzó el 100%.
- Para el Producto: “Dos (2) proyectos de cultura ciudadana para TransMilenio, que permita darle continuidad a la estrategia de apropiación social”, Se verificó la realización de dos (2) proyectos de Cultura Ciudadana para el Sistema TransMilenio: Proyecto 1: "Cartilla Carnavales TransMicable 2019", "Cartilla Corredor Artístico TransmiCables 2019", "Cartilla Premio Filminutos TransMiCable 2019". Proyecto 2: “Convocatoria Arte Urbano en Transmilenio como estrategia de apropiación Social 2019”. Sin embargo dichas actividades no se encontraban programadas por lo cual no se asigna calificación.

Es importante mencionar que en el documento Plan de acción en columna “Programación Porcentual Esperado con corte 31/03/19” la dependencia registró 0%, no



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



obstante en la columna “Fecha de Entrega de la Actividad” la dependencia registró 30/03/201, por lo cual como se mencionó anteriormente no se tiene en cuenta para la calificación.

5. Evaluación de los Compromisos de la Dependencia.

Con relación a los resultados obtenidos para los diecinueve (19) productos y/o metas establecidos en el Plan de Acción, se programó reporte a marzo 31 para cinco (5) y considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecida para cada uno de estos, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, alcanzó un porcentaje de cumplimiento respecto de los compromisos adquiridos para el periodo evaluado del 100%.

El detalle del análisis específico se puede verificar en la “Matriz de Evaluación Indicadores y Plan de Acción”, (Anexo 1).

A partir de los resultados obtenidos para los indicadores definidos en el cuadro de mando integral: “Actividades de atención en vía” y “Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía”, se cumplieron en un 94,5%.

6. 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 de Atención al Usuario y Comunicaciones las tenga en cuenta para la vigencia 2019:

1. Revisar la periodicidad de medición de los indicadores: “Mensajes Transmitidos a los Grupos de Interés de Comunicación Externa” y “Oportunidad en la Respuesta de PQR de los Ciudadanos” ya que su frecuencia de reporte es semestral y anual respectivamente. Lo anterior debido a que los datos que se recopilen para medir los indicadores específicos pueden conocerse y analizarse con una periodicidad menor a la definida por la dependencia, el objetivo de facilitar la toma de acciones de mejora de manera oportuna para la gestión del proceso.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- La periodicidad del reporte es anual, pero se evidenció que los datos se pueden recopilar y analizar con una periodicidad menor. Dado que el reporte es anual, los resultados que se obtengan, no permitirán anticiparse a la toma de acciones en el evento en que la meta no se cumpla.
2. Revisar la formulación de los siguientes indicadores: “Mensajes Transmitidos a los Grupos de Interés de Comunicación Externa” y “Oportunidad en la Respuesta de PQR de los Ciudadanos”, ya que para el primero su denominador, no corresponde con la meta fijada y para el segundo ya que la formula, no es coherente con la meta ni con el objetivo.
- Se evidenció debilidad en la fórmula del indicador “Mensajes Transmitidos a los Grupos de Interés de Comunicación Externa”, ya que tiene como Nota: “la Línea Base sobre la que se calculó la meta es la totalidad de seguidores a diciembre de 2018: 11.750”. Si la meta a lograr es aumentar en 2.000 los seguidores de la cuenta de Instagram de Transmilenio, entonces a diciembre de 2019, deberíamos tener en total 13.750_seguidores y este debe ser el denominador de este indicador. Tal y como está planteada la formula, el denominador es 11.750 seguidores.
 - La fórmula definida en el cuadro de mando integral, para el indicador “Oportunidad en la Respuesta de PQR de los Ciudadanos”, no es coherente con la meta ni con el objetivo y al aplicarla, los resultados no son concordantes con lo esperado. Por otra parte la unidad de medida no guarda relación con la meta a lograr, ya que la primera está dada en número y la segunda en tiempo. Adicionalmente en el Plan de acción se encuentra un producto con el mismo objetivo, pero formulado de modo que si hay concordancia entre la fórmula, el objetivo y la meta.
3. Modificar y/o ajustar el texto del objetivo del indicador: “Personas Satisfechas con la Comunicación Organizacional”, pues no hay claridad en lo que se busca.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- El objetivo dice textualmente: “Garantizar que los clientes internos estén satisfechos con los mensajes organizaciones que se transmiten en la Entidad” y debería decir: “Garantizar que los clientes internos estén satisfechos con los mensajes organizacionales que se transmiten en la Entidad”
4. Revisar y ajustar las fechas en el plan de acción para el producto “Diseñar dos (2) proyectos de cultura ciudadana para el Sistema TransMilenio” de modo que se guarde concordancia en las mismas.
- En el documento Plan de acción en columna “Programación Porcentual Esperado con corte 31/03/19” la dependencia registró 0% de avance para marzo 31, no obstante en la columna “Fecha de Entrega de la Actividad” la dependencia registró 30/03/2019. Lo anterior genera incongruencia frente a la fecha y dificulta el seguimiento.
5. Realizar verificación de la nueva plataforma estratégica de la Entidad, para determinar si es necesaria alguna modificación o ajuste al plan de acción y a los indicadores definidos en la Entidad, de modo que se garantice adecuada alineación.

Las anteriores conclusiones y recomendaciones fueron socializadas con los responsables y el facilitador designado, el 9 y el 15 de Mayo del 2019, para atender el presente trabajo de auditoría.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones 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.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 21 de mayo de 2019

Luis Antonio Rodríguez Orozco
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Jorge Iván Flórez, Auditor Contratista – Oficina de Control Interno

Revisó: Luz Marina Díaz Ramírez, Contratista – Oficina de Control interno.

Anexo 1: "Matriz de Evaluación Indicadores y Plan de Acción" (7) folios