



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2019-031

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Dirección de TIC a 31 marzo de 2019.

EQUIPO AUDITOR: Jorge Iván Flórez, 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 Dirección de TIC 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 Dirección de TIC, 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.
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.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 el Director de TIC y 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 2019IE1070, 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 01 de enero de 2019 entre el Director de TIC 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 el 10 de abril y contiene el consolidado de todas las dependencias de la Entidad.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



De igual forma, se verificó que dicho documento fue enviado por la Dirección de TIC a la Oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico el 5 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 de 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 Dirección de TIC reportó a través de correo electrónico de fecha 12 de abril de 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 la Dirección de TIC.

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 Director de TIC, se observó que el Plan de Acción tiene formuladas metas para la vigencia 2019, 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
Proyecto 7223, Implementar 9 soluciones de software en una plataforma computacional eficiente que automaticen los procesos de recaudo y remuneración, el modelo de programación y regulación de flota, y	5. Optimizar la Gestión Empresarial de TRANSMILENIO	5.2 Implementar mecanismos para lograr la adecuada gestión de la información de la Entidad	5.2.2. Adelantar las acciones necesarias para contar con una plataforma tecnológica soporte, que optimice el funcionamiento de la Entidad	Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información.

Informe N° OCI-2019-031 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
el subsistema de inteligencia de negocios.				
Proyecto 7223, Implementar 9 soluciones de software en una plataforma computacional eficiente que automaticen los procesos de recaudo y remuneración, el modelo de programación y regulación de flota, y el subsistema de inteligencia de negocios.	5. Optimizar la Gestión Empresarial de TRANSMILENIO	5.2 Implementar mecanismos para lograr la adecuada gestión de la información de la Entidad	5.2.2. Adelantar las acciones necesarias para contar con una plataforma tecnológica soporte, que optimice el funcionamiento de la Entidad	Disponibilidad de los Servicios Tecnológicos
Proyecto 7223, Implementar 9 soluciones de software en una plataforma computacional eficiente que automaticen los procesos de recaudo y remuneración, el modelo de programación y regulación de flota, y el subsistema de inteligencia de negocios.	5. Optimizar la Gestión Empresarial de TRANSMILENIO	5.2 Implementar mecanismos para lograr la adecuada gestión de la información de la Entidad	5.2.2. Adelantar las acciones necesarias para contar con una plataforma tecnológica soporte, que optimice el funcionamiento de la Entidad	Tiempo promedio de respuesta requerimientos de usuario

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

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

- Se formularon tres (3) indicadores específicos relacionados con las funciones del área: “Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información”, “Disponibilidad de los Servicios Tecnológicos” y “Tiempo promedio de respuesta requerimientos de usuario”. alineados con las funciones definidas en el Acuerdo 007 de 2017, sin embargo, solo uno de ellos: “Cumplimiento del Plan estratégico de Sistemas de Información”, está

Informe N° OCI-2019-031 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de marzo de 2019



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



directamente relacionado con una meta del Plan de Acción: “2,3 Soluciones De Software implementadas en Una Plataforma Computacional Eficiente Que Automaticen Los Procesos De Recaudo Y Remuneración, El Modelo De Programación Y Regulación De Flota, Y El Subsistema De Inteligencia De Negocios logrando un acumulado de 8 soluciones”.

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 revisó, toda la información requerida para verificar tanto los avances reportados de los Indicadores de gestión, como para los avances del plan de acción corporativo. Dichas pruebas, fueron enviadas por correo electrónico en algunos casos y otros utilizando 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\8. TIC".

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 Dirección de TIC, para la vigencia 2019 se formularon tres (3) indicadores en el cuadro de mando integral, de lo cual se verificó lo siguiente:
 - a) “Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información”, indicador de gestión, que corresponde al tipo de eficacia.

Informe N° OCI-2019-031 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de marzo de 2019



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Dadas las evidencias enviadas por la Dirección de TIC, con el correo del 11 de Abril del presente año, se verificó el cumplimiento de los planes y proyectos que en materia de Tecnologías de información y comunicaciones inscritas en el Plan Estratégico Tecnologías de la Información PETIC. Se pudo constatar que en los tres primeros meses del presente año, los avances reales, frente a los programados, se cumplieron en un 100%. No obstante, el PETIC contiene información cuyas variables no pueden verificarse con el presente indicador. Tales variables son: infraestructura de tecnología, fortalecimiento de la mesa de ayuda, implementación del Sistema de seguridad, continuidad del negocio, optimización del procesamiento de la información y análisis de la información, fortalecimiento y mejora de los procesos institucionales (como estratégicos, misionales y de apoyo), gestión de la información, gobernabilidad de T.I., gobierno digital, lineamientos para el desarrollo de proyectos, optimización e implementación de los sistemas de información e iniciativas que permiten la gestión de la información. Con lo anterior el objetivo del mismo no es concordante con la fórmula toda vez que todas las variables relacionadas en el presente documento no se tienen contempladas en el indicador relacionado.

- b) “Disponibilidad de los Servicios Tecnológicos”, indicador de gestión, que corresponde al tipo de eficacia.

Para este indicador se cuenta con una frecuencia de medición mensual de acuerdo con lo definido en el cuadro de mando integral. Dadas las evidencias recibidas por correo electrónico el pasado 8 de abril del año en curso, por la Gestión de TIC, con la herramienta "ORACLE Enterprise Manager", en donde se reporta la disponibilidad de uso y correcta operación de los Servicios considerados como críticos para la Entidad, como son: Servidores, Bases de Datos Administrativas, la red de Datos Administrativa, Páginas WEB, el ERP, el Sistema de Gestión Documental y el Correo Electrónico, de los meses de enero a marzo del 2019, se evidencia que en el mes de enero, el porcentaje de disponibilidad presentado fue mayor al 99%. En el mes de febrero, la disponibilidad bajo al 94,25%, esto debido a varias acciones programadas que se debían realizar y que implicaron el tener que apagar el Centro de Datos Corporativo. En el mes de marzo, la disponibilidad subió al

Informe N° OCI-2019-031 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de marzo de 2019



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



99,98%. En el mes de febrero, presenta un cumplimiento de la meta del 94.63%, teniendo en cuenta que la meta definida en la ficha técnica del indicador era alcanzar el 99,6%, con lo cual se presenta un cumplimiento para el trimestre evaluado del 98.21%.

- c) “Tiempo Promedio de Respuesta a requerimientos de usuario”, indicador de gestión, que corresponde al tipo de eficiencia.

De acuerdo con los soportes aportados por la dependencia mediante correo electrónico del 12 de abril de 2019, donde se reporta los archivos con los tiempos de atención a los usuarios en el primer trimestre del año, en el área de Mesa de Ayuda, se pudo verificar la disminución progresiva del tiempo de atención a los incidentes de soporte técnico y atención a los usuarios de PC y servicios tecnológicos de uso individual de la Entidad. En los tres meses evaluados, el tiempo de respuesta a los requerimientos de los usuarios, estuvo muy por debajo de la meta planteada (15 minutos en promedio), llegando incluso en el mes de marzo a un promedio de atención promedio de 3,6 minutos.

Con lo anterior, el indicador obtuvo cumplimiento del 100%. Sin embargo, no está estructurado tal como lo requiere el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI: T-DT-005, en el numeral: 5.8.5.5: “Mesa de Ayuda”. Dados los comportamientos en los tiempos de atención a los usuarios, la Mesa de Ayuda de la Entidad, debe “tipificar”, los diferentes requerimientos de los usuarios, estructurando niveles de servicios, con tiempo de atención para cada nivel y de esta manera tener planes de metas para cada uno de estos niveles. La herramienta tecnológica con que cuenta la entidad en la actualidad debe ayudar a realizar estas mediciones y reportes periódicos de los mismos.

- Sobre la evaluación del plan de acción, se tiene que la Dirección de TIC, definió once (11) productos/metastas para la vigencia, de los cuales cuatro (4) fueron proyectados para reportar al corte de marzo 31 de 2019, sin embargo, de acuerdo con las verificaciones adelantadas por la Oficina de Control Interno, se evidenció que la Dependencia evaluada, adelantó actividades para dos (2) productos que debían ser reportados en otro periodo, de acuerdo



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



a las verificaciones realizadas se obtuvieron los siguientes resultados:

- a) Para el producto: “Un documento de diagnóstico, análisis y entendimiento del enfoque de ITS en la Entidad”, Se evidenció el inicio de la elaboración del Documento de Diagnóstico, análisis y entendimiento del enfoque de ITS de la Entidad. Se inició además la elaboración del documento de la Propuesta de la Estrategia ITS de la Entidad. Es importante anotar que la dependencia evaluada, no tenía presupuestado registrar avances al 31 de marzo del presente año, sin embargo se realizaron actividades tendientes al logro de la meta u objetivo.
- b) Para el producto: “Servicio de Gestión de Transito y Operaciones desplegado – Centro de Gestión Fase 2”, La Dirección de TIC proyectó tres (3) actividades necesarias para el logro del producto, de las cuales una contaba con reporte trimestral y las otras dos (2) con reporte en periodos posteriores. Teniendo en cuenta que la actividad cuyo reporte proyectado al corte de marzo 31 se cumplió, toda vez que se evidenció la elaboración del Anexo Técnico: "Modificación del Contrato 753-2018 Centro de Gestión Dirección de TIC: Coordinación Integral del SIRCI, se obtuvo calificación del 100% para el producto. De igual manera, la dependencia presentó la elaboración del cronograma, así como la Presentación del "Sistema Tecnológico de Seguridad (STS) y Centro de Gestión (CDEG), con lo cual se realizaron más actividades de las proyectadas para el periodo.
- c) Para el producto: “Mecanismo de Innovación e investigación en ITS adoptados”, Se evidenció, la elaboración de una propuesta y la presentación de esta a la Alta Dirección de la Entidad de un mecanismo para el desarrollo de Proyectos de Innovación e Investigación en ITS en TRANSMILENIO SA. Dicha propuesta se realizó el pasado 8 de Marzo del presente año, para la cual fue aportado como evidencia: la agenda, la presentación Microsoft Power Point y la lista de asistencia del Comité Gerencial del día en mención. Es importante anotar que la dependencia evaluada, no tenía



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



presupuestado registrar avances de este producto o meta, al 31 de marzo del presente año, sin embargo se realizaron actividades tendientes al logro de la misma.

- d) Para el producto: “Contrato de Interventoría al SIRCI supervisado en el componente de competencia de la Dirección de TIC”, cuya frecuencia de reporte es trimestral, se evidenció la elaboración de los informes mensuales con los memorandos: Enero: 2019IE500, Febrero: 2019IE1462, Marzo: 2019IE1029, por lo que la dependencia, cumplió con lo proyectado, por lo tanto, el producto alcanzó una calificación del 100%.
- e) Para el producto: “Documento de Iniciativas tecnológicas estructurado en el marco de la operación del SIRCI”, la Dirección de TIC proyectó dos (2) actividades necesarias para el logro del producto, de las cuales una contaba con reporte trimestral y la otra con reporte en periodo posterior. Teniendo en cuenta que la actividad cuyo reporte proyectado al corte de marzo 31 se cumplió, alcanzó el 100%, toda vez que se evidenció, la realización de iniciativas de TIC, asociadas al SIRCI tales como: Web Service, Traslado de data Center, Disaster Recovery Replica, Renovación Sistema de Control de Flota SAE, Despliegue de Información en paraderos zonales, Recarga Electrónica vía canal USSD, Incorporación de Equipos de Acreditación de Recarga de Portátiles, e Implementación Sistema de Incentivos para modificar comportamientos del Usuario.
- f) Para el producto: “Herramientas y servicios tecnológicos implementados de acuerdo con el Plan de Adquisiciones”, cuya frecuencia de reporte es trimestral, la Oficina de Control Interno, evidenció la realización de 40 actividades de las 54 actividades que se tenían presupuestadas realizar para el primer trimestre de 2019. Con lo anterior, se evidenció cumplimiento para este producto del 74% de lo esperado.

5. Evaluación de los Compromisos de la Dependencia.

Con relación a los resultados obtenidos para los once (11) productos y/o metas establecidos en el Plan de Acción, se evidenciaron avance para seis (6), sin embargo al corte de 31 de marzo de 2019, se tenía proyectado el reporte de cuatro (4). Considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno de estos, la Dirección de TIC alcanza un porcentaje de cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos del 93,5%.

Informe N° OCI-2019-031 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de marzo de 2019



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



A partir de los resultados obtenidos para los indicadores definidos en el cuadro de mando integral “Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información”, “Disponibilidad de los Servicios Tecnológicos” y “Tiempo Promedio de Respuesta a requerimientos de usuario”, se cumplieron en un 99.40%.

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 calificaciones anteriormente descritos, a continuación, se presentan las recomendaciones y principales observaciones para que la Dirección de TIC las tenga en cuenta para la vigencia 2019.

1. Revisar el objetivo, formula y meta del indicador: “Tiempo Promedio de Respuesta a requerimientos de usuario”, de modo que se establezcan las “Tipificaciones”, de los requerimientos de los usuarios y los niveles de servicios para los mismos, con el fin de que se tengan indicadores de atención de requerimientos de los usuarios, para los diferentes niveles de servicios. Esto apoyado con la herramienta de Software, que la Entidad tiene para realizar entre otras funciones, la Mesa de Ayuda, tal como lo define el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI: T-DT-005, en el numeral: 5.8.5.5: “Mesa de Ayuda”, dice textualmente: “Registrar, administrar y operar la mesa, de tal forma que dé cumplimiento con los niveles de servicio y el cumplimiento de indicadores”. Es importante precisar que esta recomendación se reitera ya que en pasados informes de la Oficina de Control Interno se había efectuado y no fue tomada en cuenta para la presente vigencia.
 - Se evidenció que el indicador “Tiempo Promedio de Respuesta a requerimientos de usuario”, no está estructurado tal como lo requiere el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI: T-DT-005, en el numeral: 5.8.5.5: “Mesa de



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Ayuda”, dice textualmente: “Registrar, administrar y operar la mesa, de tal forma que dé cumplimiento con los niveles de servicio y el cumplimiento de indicadores”.

2. Evaluar la viabilidad de desagregar el indicador “Cumplimiento al plan Estratégico de Sistemas de Información”, de modo que permita medir de forma efectiva todas las actividades asociadas al PETIC, para que la dependencia cuente con información oportuna para la toma de decisiones.

- El indicador “Cumplimiento del Plan Estratégico de Sistemas de Información” se diseñó para monitorear el cumplimiento de cinco soluciones de los planes y proyectos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones que se encuentren inscritos en el PETIC, sin considerar otras actividades relacionadas con el PETIC, como: infraestructura de tecnología, fortalecimiento de la mesa de ayuda, implementación del Sistema de seguridad, continuidad del negocio, optimización del procesamiento de la información y análisis de la información, fortalecimiento y mejora de los procesos institucionales (como estratégicos, misionales y de apoyo), gestión de la información, gobernabilidad de T.I., gobierno digital, lineamientos para el desarrollo de proyectos, optimización e implementación de los sistemas de información e iniciativas que permiten la gestión de la información. Con lo anterior el objetivo del mismo no es concordante con la fórmula toda vez que todas las variables relacionadas en anteriormente no se tienen contempladas en el indicador relacionado.

Adicionalmente en la ficha técnica del indicador, se registró información asociada al 2018, evidenciando desactualización.

3. Revisar en el Plan de Acción Institucional 2019, la frecuencia de reporte de algunos productos/metras, con el fin de facilitar la toma de acciones a la Dirección de TIC, de manera oportuna y/o antes que se puedan materializar los riesgos del proceso.
- Se evidenció que dos (2) productos definidos en el plan de acción cuya frecuencia de reporte es semestral, cuentan con datos y resultados los cuales pueden obtenerse y analizarse de manera mensual y trimestral y que permiten obtener información oportuna



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



para la toma de acciones encaminadas hacia la mejora.

4. 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 designados, el 29 y 30 de abril de 2019 para atender el presente trabajo de auditoría.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Dirección de TIC, 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.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 10 Mayo 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" (6) folios

Código: 801.01.5. 5.2