



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2019-035

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

EQUIPO AUDITOR: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional de la Oficina de Control Interno.

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 Técnica de Seguridad** 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 Técnica de Seguridad 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.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 Siguietes Documentos.

a) Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2018.

Mediante correo electrónico del 10 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 de 2019, por el Director Técnico de Seguridad y la Gerente General.

b) Formalización del Acuerdo de Gestión 2019

La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno por correo electrónico del 08 de abril de 2019, la concertación de los acuerdos de Gestión suscritos para la vigencia 2019.

Conforme a lo anterior, se verificó que el acuerdo de gestión fue formalizado el 01 de enero de 2019 entre el Director Técnico de Seguridad 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.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



De igual forma, se verificó que dicho documento fue enviado por la Dirección Técnica de Seguridad a la Oficina Asesora de Planeación mediante correo electrónico el 08 de abril de 2019, es decir el día hábil después 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 a 31 de marzo de 2019, se tomó como referencia el archivo en Excel enviado por la Oficina Asesora de Planeación a la Oficina de Control Interno el 15 de abril de 2019, correspondiente al Cuadro de Mando Integral, que contiene la ficha técnica de los indicadores de gestión de la dependencia para la vigencia. En este archivo figuran dos (2) indicadores de Gestión propuestos por la Dirección Técnica de Seguridad, reportados acorde con su periodicidad.

La Dirección Técnica de Seguridad reportó a través de correo electrónico de fecha 09 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 Técnica de Seguridad

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 enviado por la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, el 15 de abril de 2019 a la Oficina de Control Interno) frente a las actividades, productos y/o metas del Plan de Acción 2019 suscrito por el Director Técnico de Seguridad, se observó que el Plan de Acción tiene formuladas metas para la vigencia 2019, para las cuales se caracterizaron dos (2) 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	Proceso	Indicador
86. Gestión de la Seguridad en el 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	1.2. Mejorar la seguridad de los usuarios y disminuir la accidentalidad	1.2.1 Desarrollar programas para la prevención y atención de contingencias, emergencias y recuperación de desastres para los procesos de gestión y control de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público	Supervisión y Control de la Operación	Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A.
			1.2.3. Analizar oportunamente los eventos Presentados y tomar las acciones de mejora necesarias.	Supervisión y control de la Operación	Análisis de accidentes

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

- Se formularon dos (2) indicadores específicos en la dependencia, los cuales se encuentran alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad, con los productos y/o metas, el listado de actividades para cumplir con el producto, los indicadores específicos establecidos en el Plan de Acción, y con las funciones definidas en el Acuerdo 007 de 2017.

Un indicador no fue calificado por la Oficina de Control Interno en virtud de la falta de soportes de los reportes mensuales enviados a la OAP.

- En los indicadores de Gestión descritos en el cuadro de mando integral no se identifica la relación directa con la operación TRANSMICABLE, no obstante, en la



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



entrevista realizada, el auditado indicó que se incluye en todas las actividades.

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 el indicador “Análisis de accidentes “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 y para el Indicador “*Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A.*”, la Oficina de Control Interno no obtuvo la evidencia soporte del reporte del avance de este indicador por tanto se abstiene de calificarlo, no obstante, el auditado informó que los datos se soportan mediante correos electrónicos y que todas las novedades fueron tenidas en cuenta, por tanto el reporte correspondió al 100%.

- 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 un indicador de gestión el área no tuvo los soportes documentales disponibles mes a mes donde se pueda verificar las cifras e información para los avances reportados a la Oficina Asesora de Planeación.

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:

Sobre el Cuadro de Mando integral:

- Para el indicador “análisis de accidentes” cuya periodicidad de reporte es mensual, de la verificación adelantada por la Oficina de Control Interno, se determinó que los soportes



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



suministrados por el área para los meses de enero y febrero evidencian cumplimiento del 100%. El mes de marzo es analizado en abril de acuerdo a lo registrado en la ficha técnica del indicador, es decir en el mes siguiente.

- Para el indicador “Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A.”, la OCI no tuvo la evidencia suficiente para verificar el consolidado de los correos con las novedades que soportan el cumplimiento del 100%, por tanto, se abstuvo de calificarlo.
- Los dos (2) indicadores registrados en el cuadro de mando integral, corresponden al tipo “efectividad”.

Sobre la evaluación del plan de acción se verificó:

Código	Compromisos	Cantidad de Producto y/o meta	Cantidad de Actividades
DSP1	Actualizar y socializar los Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias de portales y estaciones	2	6
DSP2	Entrenamiento a través de ejercicios prácticos que permitan la toma de decisiones en situaciones de emergencia	1	3
DSP3	Brindar herramientas para la preparación y respuesta adecuada ante emergencias en el Sistema y el fortalecimiento del personal involucrado en la operación.	2	4
DSP4	Garantizar la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en el sistema	2	4
DSP5	Fortalecer la seguridad ciudadana y convivencia en el Sistema TransMilenio	4	10
DSP6	Implementación del Plan Estratégico Anti- Evasión	5	15
DSP7	Elaborar e implementar un plan Excelencia en Seguridad Vial	1	2
DSP8	Fortalecer la formación en seguridad vial en el Sistema	2	3
DSP9	Realizar acciones de prevención de accidentes de tránsito y/o Seguridad Vial en el Sistema	1	3
DSP10	Diseñar e implementar el Plan de gestión de velocidad, en el componente zonal	1	1
DSP11	Realizar inspecciones de seguridad vial (ISV), en sus componentes Troncal y alimentación.	1	2
Total		22	53



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Para 7 de 22 productos, no fue proyectado avance para el primer trimestre, figurando así 15 productos a calificar. Once (11) productos llegaron a su meta fijada con calificación del 100%, y cuatro (4) no cumplieron con el 100% según se detalla a continuación:

- Para el producto “Dos (02) Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias de los nueve (09) portales del sistema”, la dependencia programó avance del 50% al 31 de marzo del total programado para el año, para lo cual definió dos (2) actividades las cuales fueron cumplidas en su totalidad, lo que indica calificación del 100% para el producto.
- Para el producto “Planes de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias – PPPRE, de las Estaciones de Fase I y II y III del sistema para el 50% de las estaciones” la dependencia proyectó alcanzar el 13, 55% a marzo 31 del total proyectado para el año, por lo que definió cuatro (4) actividades ponderadas con el 30,30, 20 y 20 % cada una. A marzo 31 se programó el cumplimiento de tres (3) las cuales se ejecutaron, por lo tanto, la calificación alcanzada es del 100%
- Para el producto “1.110 agentes del Sistema capacitados en PPPRE”, la dependencia formuló dos actividades ponderadas una con el 10% y la otra con el 90% y proyectó un grado de avance del 37% al corte de marzo 31. Teniendo en cuenta la verificación realizada, se evidenció cumplimiento, el producto alcanzó calificación del 100%.
- Para el producto “400 Agentes del Sistema capacitados como primeros respondientes”: la dependencia formuló dos actividades ponderadas una con el 10% y la otra con el 90%, con meta para el trimestre proyectada del 52,75%, una vez aplicada la fórmula diseñada para el indicador específico y verificados los soportes, se evidenció que se logró capacitar a 130 personas de las 190 programadas, por tanto, el porcentaje alcanzado fue 39.25% lo que equivale a una calificación del 74.41%
- Para el producto “Generar sostenibilidad de las estrategias de seguridad ciudadana a través de la cultura ciudadana y generación de alianzas interinstitucionales” cuyo porcentaje proyectado al corte de marzo 31 de 2019 era del 20.37%, se definieron tres (3) actividades ponderadas en 33,33% cada una, la dependencia alcanzó la meta, por lo tanto, la calificación es del 100%.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Para el producto “Promover estrategias para mitigar eventos contra la seguridad ciudadana en el componente zonal del sistema” cuyo porcentaje proyectado al corte de marzo 31 de 2018 fue del 25%, se alcanzó la actividad propuesta, por lo tanto, la calificación es del 100%.
- Para el producto: “Definición de la metodología de entornos protectores, en el componente zonal” la actividad propuesta para el corte de marzo 31 cuyo porcentaje proyectado es del 25% del total de lo proyectado para el año, alcanzó cumplimiento del 100% de acuerdo con la verificación realizada.
- Para el producto “Implementación del protocolo de prevención, atención, y sanción violencias contra las mujeres en espacio y transporte público”: cuyo porcentaje de cumplimiento proyectado para marzo 31 de 2019 era del 25% de lo proyectado para la vigencia, la dependencia definió tres (3) actividades ponderadas cada una con el 33,33%. De las verificaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno, se evidenció que en tanto el protocolo fue aprobado el 21 de marzo de 2019 en el marco de la Mesa SOFÍA, no se realizaron las actividades propuestas tales como conversatorios y remisión de informe a la Secretaría Distrital de la Mujer, alcanzando así el 8,34 de cumplimiento, lo que indica calificación del producto del 33.33%.
- Para el producto “Implementar el componente de Fiscalización del Plan Estratégico Anti-Evasión” cuyo grado de cumplimiento proyectado a marzo 31 fue del 33.33% de lo proyectado para el año, la dependencia definió tres (3) actividades ponderadas con 33,33% cada una, las cuales se cumplieron en su totalidad, alcanzando calificación del 100%.
- Para el producto “Implementar el componente de Infraestructura del Plan Estratégico Anti- Evasión” cuyo grado de cumplimiento proyectado a marzo 31 fue del 16,66 % de lo proyectado para el año, la dependencia definió dos (2) actividades ponderadas cada una con el 50%. En razón a que se ejecutaron en su totalidad, se alcanzó calificación del 100%.
- Para el producto “Implementar el componente de Cultura ciudadana del Plan Estratégico Anti- Evasión”, cuyo grado de cumplimiento proyectado a marzo 31 fue del 44.09% de lo

Informe N° OCI-2019-035 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de marzo de 2019



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



programado para el año, la dependencia definió 7 actividades ponderando 6 con 14,28% y 1 con 14.32%. De las 7 actividades programadas, 6 reportaron avance a marzo 31. Con lo anterior, la dependencia no logró concertar la mesa de trabajo con SAUC, para la estrategia de venta irregular, por lo tanto, cumplieron el 29.82%. Con lo anterior el producto alcanzó calificación del 67.63%.

- Para el producto “Elaborar e implementar un plan Excelencia en Seguridad Vial”, se proyectó reportar avance del 20% de lo programado para el año, al corte de marzo 31. La dependencia definió dos actividades ponderadas con 20% y 80% cada una. Con la verificación efectuada, se evidenció cumplimiento de lo programado por lo tanto se alcanzó calificación del 100% para el producto.
- Para el producto “Formación en seguridad vial en el Sistema” se proyectó reportar avance del 70% de lo programado para el año, al corte de marzo 31. La dependencia definió dos actividades ponderadas con 50% cada una. Una no se cumplió y para la otra se realizaron 3 de 5 actividades (60% de lo programado). Por lo tanto, alcanzó calificación del 42.86%.
- Para el producto “Realizar acciones de prevención de accidentes de tránsito y/o Seguridad Vial en el Sistema”, se proyectó reportar avance del 25% de lo programado para el año, al corte de marzo 31. La dependencia definió tres (3) actividades ponderadas con 33.33% cada una. Con la verificación efectuada, se evidenció cumplimiento de lo programado por lo tanto se alcanzó calificación del 100% para el producto.
- Para el producto “Realizar inspecciones de seguridad vial (ISV), en sus componentes Troncal y alimentación”. se proyectó reportar avance del 50% de lo programado para el año, al corte de marzo 31. La dependencia definió dos actividades ponderadas con 50% cada una. Con la verificación efectuada, se evidenció cumplimiento de lo programado por lo tanto se alcanzó calificación del 100% para el producto.

5. Evaluación de los Compromisos de la Dependencia.

Con relación a los resultados obtenidos para los 15 productos y/o metas establecidos en el Plan de Acción, que se encuentran reportados al primer trimestre de 2019, considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno de estos, la Informe N° OCI-2019-035 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de marzo de 2019



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Dirección Técnica de Seguridad, alcanza un porcentaje de cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2019 de **87.88%**.

El cumplimiento general que alcanzó los Indicadores de Gestión para el trimestre evaluado es del **100%**, aclarando que no fue posible evidenciar los soportes del porcentaje de avance del indicador “Seguimiento a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio a cargo de TRANSMILENIO S.A.”

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 Técnica de Seguridad las tenga en cuenta para la vigencia 2019.

1. Evaluar la posibilidad de incluir indicadores de Gestión de Seguridad para el componente Transmicable, de modo que se cuente con información organizada y analizada que facilite la toma de decisiones.
 - La Oficina de Control Interno en la presente evaluación no evidenció indicadores de Gestión relacionados con el Transmicable.
2. Contar con los soportes y/o registros que evidencien que los resultados reportados para el indicador: “prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada del Sistema TransMilenio” son concordantes con los porcentajes registrados por la dependencia.
 - La Oficina de Control Interno, no tuvo evidencia del soporte consolidado del reporte de este indicador, no obstante, el auditado informó que eran correos reportados y que todas las novedades habían sido tenidas en cuenta.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



3. Socializar al equipo de trabajo de la Dirección Técnica de Seguridad el plan de trabajo establecido con el objetivo de organizar las actividades que permitan ejercer un adecuado control para el producto “400 Agentes del Sistema capacitados como primeros respondientes”, teniendo en cuenta que dicho documento corresponde a las actividades proyectadas para la dependencia en lo referente al enunciado del producto.
 - El plan de trabajo se evidenció, pero no se había socializado a 31 de marzo de 2019 por lo tanto el equipo de trabajo desconoce las actividades que deben desarrollar con ocasión de capacitaciones como primeros respondientes.
4. Adelantar las actividades necesarias para dar cumplimiento a las metas propuestas en los próximos trimestres para el producto “Implementar el componente de Cultura ciudadana del Plan Estratégico Anti- Evasión”
 - El producto mencionado no alcanzó la meta esperada, ya que no se llevaron a cabo las capacitaciones, conversatorios, socializaciones de documentos, concertación de mesa de trabajo con la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones. Los anteriores son las actividades definidas por la dependencia, para cumplir con el producto definido y alcanzó 29.82% de avance.
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 Profesional contratista designado para atender el presente trabajo de auditoría el 09 de mayo de 2019.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Dirección Técnica de Seguridad 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., 20 de mayo de 2019.

Luis Antonio Rodríguez Orozco

Jefe Oficina de Control Interno

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

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario grado (4) – Oficina de Control Interno

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