

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011
DICIEMBRE 2013**

Jefe de Control Interno	GEMMA EDITH LOZANO RAMÍREZ	Período evaluado: 1-10-2013 A 31-12-2013
		Fecha de elaboración: 02-01-2014

Subsistema de Control Estratégico

Avances

Durante el último trimestre de 2013, se cumplieron varias actividades tendientes a fortalecer el Sistema de Control Interno, como se describe en los siguientes párrafos:

Ambiente de Control

- Durante el mes de octubre se llevó a cabo la semana cultural en la entidad como parte del programa de bienestar de los trabajadores, en la cual se desarrollaron varias actividades encaminadas a fortalecer las competencias, cualidades y habilidades de los funcionarios de la Entidad en un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo.
- Como resultado de la realización de la FASE III para proveer empleos vacantes de trabajadores oficiales pertenecientes a la planta de personal de la Entidad, ingresaron a 36 personas las cuales participaron de la inducción y fueron vinculados a los cargos previstos.
- Conforme a lo previsto en el decreto 723 del 15 de abril de 2013, cap.5, art.18, se programó la jornada de exámenes médicos con especialista en Salud Ocupacional los días 23,24 y 25 de octubre de 2013 para los contratistas vinculados a la entidad mediante Contrato de prestación de servicios.
- La entidad participó en el diligenciamiento de la encuesta denominada “UBICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE SERVIDORES” realizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá en cabeza de la Secretaria de Planeación Distrital y en la encuesta de "Transparencia, rechazo a la corrupción y sentido de lo público", realizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- El mayor logro que puede obtener una compañía es llegar a ser considerada por sus colaboradores como un gran lugar para trabajar. Con el fin de saber que tanto ha logrado la entidad en hacer propios los valores que el trabajador juzga esenciales: camaradería, confianza, imparcialidad, orgullo, respeto, se contrataron los servicios de Great Place to Work, consultora internacional especialista en investigación de temas de clima y cultura organizacional que actualmente tiene la principal herramienta para la medición del clima a nivel mundial, a partir de la cual, se elaboran las listas de las mejores empresas para trabajar en 30 países de Europa, Sudamérica, Norteamérica y Asia. Para este efecto, se realizó la aplicación vía web del 16 al 19 de diciembre de 2013 de la encuesta de ambiente laboral y prácticas de gestión del recurso humano.

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011
DICIEMBRE 2013**

Jefe de Control Interno	GEMMA EDITH LOZANO RAMÍREZ	Período evaluado: 1-10-2013 A 31-12-2013
		Fecha de elaboración: 02-01-2014

Direccionamiento Estratégico

- En el mes de octubre, la Dirección de Modos Alternativos, Férreos y Equipamiento Complementario, presentó a los funcionarios de la entidad, los proyectos del Cable Aéreo y de Ascenso Tecnológico, esta tuvo como objetivo principal socializar con los servidores los proyectos que se vienen trabajando en esta dirección.
- La Empresa realizó todas las tareas para cumplir con la Integración del Medio de pago. A la fecha los usuarios de tarjetas rojas y azules pueden subirse a todos los buses zonales (Azules, Naranja y Vinotinto) 3177, ingresar por las estaciones de la calle 26 y carrera 10. (25 estaciones) En los portales del sistema (8 de 9) y en las estaciones de Banderas y General Santander, usando la tarjeta verde.
- La Superintendencia de Puertos y Transporte, mediante Resolución No. 015148 de 3 de diciembre reconoció “un significativo grado de diligencia por parte de la administración de TransMilenio S.A. en la búsqueda de alternativas de solución y puesta en marcha de la integración...”.
- En el mes de octubre dentro del proceso de implementación de la Carrera 7ª que incluye la operación de buses duales y a futuro buses de energías limpias, y con la presencia del señor Alcalde Mayor de Bogotá, Gustavo Petro Urrego, se inauguraron las estaciones Museo Nacional y Bicentenario, con el objetivo de mejorar la movilidad de los usuarios por este corredor tan emblemático para la ciudad, como lo es la Carrera 7ª.
- En el mes de noviembre durante tres días, Corferias fue el escenario de la VI Feria Internacional de Transporte Masivo, espacio de encuentro con los líderes y los expertos profesionales del sector de transporte en el mundo. Aquí, de forma interactiva se busca un intercambio de conocimientos y experiencias entre quienes operan sistemas y quienes ofrecen nuevos servicios y productos para este sector.
- En el mes de diciembre más de 170 aprendices recibieron la certificación que los acreditó para trabajar como conductores de microbús y busetón del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) en Bogotá. Fueron 133 hombres y 43 mujeres cabeza de familia. Ellos resultaron beneficiados con la Alianza para el Trabajo suscrita con siete empresas operadoras del SITP.
- En este último mes el Sistema TransMilenio extendió la operación Sistema troncal hasta la vecina población de Soacha, beneficiando así a toda su área de influencia y poblaciones aledañas. Este recorrido comenzará en la Estación de San Mateo, a las 4:30 a.m. pasando por Estación Terreros, Estación León XIII y la Estación Despensa. De ahí

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011
DICIEMBRE 2013**

Jefe de Control Interno	GEMMA EDITH LOZANO RAMÍREZ	Período evaluado: 1-10-2013 A 31-12-2013
		Fecha de elaboración: 02-01-2014

el bus articulado tomará la troncal NQS para hacer paradas en las estaciones Venecia, General Santander, Sena, Ricaurte, y CAD. En este punto próximamente los usuarios podrán hacer conexión con los servicios de la troncal de la 26 y desde ya con los del SITP.

- Se realizó la socialización de la información en el municipio de Soacha y TRANSMILENIO S.A. entregó más de 100 mil volantes con la información de las rutas troncales a través de los equipos de atención en vía de la empresa, conformados por 90 personas.
- La Subgerencia Técnica y de Servicios y la Dirección Administrativa en el mes de diciembre invitó a todos(as) sus trabajadores(as) de la entidad a la conferencia “Planeación Urbana y Movilidad” a cargo del reconocido urbanista español, Arquitecto JOSÉ MARÍA EZQUIAGA., esto por la pertinencia y el gran valor que resulta en el marco de la misión y acciones adelantadas por Transmilenio S.A

Administración del Riesgo

- Con el objetivo de fortalecer su sistema de atención y prevención de emergencias, así como la integración de toda la organización en los procesos de gestión del riesgo, TRANSMILENIO S.A participó en el V simulacro Distrital de Evacuación realizado el pasado 16 de Octubre de 2013, En este ejercicio fueron evacuadas 268 personas y se registró un tiempo total de evacuación de 7:05 minutos.
- Durante los procesos de auditoría se realizaron actividades de revisión a los mapas de riesgo de los procesos auditados generando las respectivas recomendaciones para su actualización y mejoramiento.
- Se ha realizado seguimiento al plan anticorrupción de la entidad el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.

Dificultades

A pesar de las dificultades TRANSMILENIO S.A. ha realizado esfuerzos y tomado las decisiones legales requeridas para dar una solución eficaz a la integración del medio de pago del SITP.

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011
DICIEMBRE 2013**

Jefe de Control Interno	GEMMA EDITH LOZANO RAMÍREZ	Período evaluado: 1-10-2013 A 31-12-2013
		Fecha de elaboración: 02-01-2014

Subsistema de Control de Gestión

Avances

Actividades de Control

Con el fin de soportar el quehacer de la entidad durante este último trimestre se actualizó el manual de procedimientos de la entidad en lo que hace referencia a los siguientes documentos:

- Procedimiento P-DT-002 Administración Bases de Datos Administrativas, mediante Resolución 435 del 22 de Octubre de 2013
 - Formato R-DB-002 Certificado de Vinculación de Vehículos
 - Formato R-DB-003 Certificado de Vinculación de Conductores
 - Manual M-DB-001 Manual del Operador del Bus Zonal, mediante Resolución 581 del 10 de diciembre de 2013.
 - Procedimiento P-SC- 01 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, mediante Resolución 582 del 10 de diciembre de 2013.
 - Protocolo T-DM-001 Protocolo para el Uso de los cicloparqueaderos del Sistema TransMilenio y Protocolo: T-SC-001 Protocolo para la Publicación y Control de la Información publicada en Intranet, mediante Resolución 584 del 13 de Diciembre de 2013.
 - Procedimiento P-SE-009 Elaboración de Facturas, mediante Resolución 585 del 13 de Diciembre de 2013.
 - Manual: M-DA-001 Manual de Gestión Documental, mediante Resolución 585 del 17 de Diciembre de 2013.
 - Instructivo I-OP-001 Indicadores de Gestión, mediante Resolución 700 del 30 de Diciembre de 2013.
- La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su plan de acción y conjuntamente con la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección Administrativa de la Entidad, organizaron la semana del control, la cual se llevó a cabo del 05 al 08 de noviembre de 2013. El propósito de esta semana fue lograr un proceso de reflexión entorno del quehacer diario y cómo se están desarrollando cada una de las actividades, con el fin de reajustar si es necesario, poner el sello personal al trabajo, de tal forma que la “excelencia no sea un acto sino un hábito”. Durante esta semana se desarrollaron varias actividades de AUTOCONTROL que involucraban la participación activa de los funcionarios de Transmilenio.

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011
DICIEMBRE 2013**

Jefe de Control Interno	GEMMA EDITH LOZANO RAMÍREZ	Período evaluado: 1-10-2013 A 31-12-2013
		Fecha de elaboración: 02-01-2014

- Desde la oficina Asesora de Planeación se dieron los lineamientos para el diligenciamiento de los planes de acción por cada una de las dependencias para la vigencia 2014
- Los Comités de Gerencia siguen siendo el instrumento para que la alta dirección fortalezca la gestión, toda vez que el seguimiento continuo a las tareas y compromisos establecidos con cada uno de los directivos ha contribuido permanentemente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Información

- La Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP, viene realizando acompañamiento al Grupo de Gestión Social de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A. en las jornadas que realiza por las diferentes Localidades de la Ciudad, con el propósito de brindarle herramientas a la comunidad, que le permitan acercarse al Sistema, hacer solicitudes y recomendaciones de acuerdo con las necesidades propias de sus barrios.
- Transmilenio ha realizado un desarrollo normativo que le ha permitido a la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP consolidar la proyección para el cumplimiento de sus funciones. Bajo este marco normativo se presenta el proceso de convocatoria y designación de los miembros de la Junta Asesora de la Defensoría en el marco de la resolución 273 de 2013. Para la Junta Asesora de la Defensoría se realizó la convocatoria y la designación de los delegados, de los sectores académicos, gremiales y de las ONG de la Ciudad, a través de las resoluciones 273 y 336 de 2013

Comunicación Pública

- En el mes de octubre el equipo de Gestión Social de TRANSMILENIO diariamente realizó labores de socialización con diferentes comunidades o sectores sociales, en esta oportunidad la socialización se realizó con los agentes de la Décimo Sexta Estación de Policía de Puente Aranda, allí les informó a cerca de las generalidades del SITP, con el fin contribuir a la multiplicación de la información para la comunidad interesada.
- También se realizaron recorridos con la comunidad, en este caso se hizo con líderes de la UPZ Diana Turbay, que junto con un Ingeniero de la Subgerencia Técnica y de Servicios, dieron paso al estudio de posibilidades de implementación de una ruta urbana que de cubrimiento a los sectores de “La Recompensa”, “San Agustín”, “Palermo Sur”, “La Paz Cebadal”, “Diana Cultivos”, entre otros barrios.

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011
DICIEMBRE 2013**

Jefe de Control Interno	GEMMA EDITH LOZANO RAMÍREZ	Período evaluado: 1-10-2013 A 31-12-2013
		Fecha de elaboración: 02-01-2014

- Por último se realizaron capacitaciones del SITP en la UPZ de Patio Bonito, en el marco del Gobierno de Proximidad. Allí se informó a la comunidad de la urbanización El Carmelo Etapa III, en el parque de ese sector. Ahora esta comunidad conoce los beneficios, objetivos y generalidades del SITP y sabe cómo utilizar el servicio para realizar trasbordos y acceder a la tarifa integrada.
- Con un público de 88 estudiantes de los grados 10 y 11 del Instituto Educativo Distrital José María Carbonell, ubicado en el Barrio Las Brisas en la Localidad de San Cristóbal, se efectuó una jornada de Socialización del SITP.
- En el “Centro de Desarrollo Comunitario” de Kennedy, se adelantó una jornada de Socialización del Sistema Integrado de Transporte Público, donde alrededor de 40 Adultos Mayores se reunieron para recibir toda la información sobre el nuevo Sistema Integrado de Transporte Público que tiene la Ciudad de Bogotá.
- En el mes de diciembre con la ruta E43 – B43 se dio apertura a este importante servicio troncal en Soacha, con un total 48.000 pasajeros movilizadas a las 5:30pm en su primer día. Con gran aceptación los habitantes de Soacha recorrieron las estaciones: San Mateo, Terreros - Hospital C.V, estación León XIII y estación La Despensa, que conforman las cuatro estaciones del nuevo trayecto troncal de Soacha.
- Se llevó a cabo una actividad pedagógica con 45 niños y niñas del jardín infantil del ICBF ubicado en Suba. De manera pedagógica y a través de la práctica, se les explicó a los niños sobre el uso responsable del AGUA y cómo se re utiliza dentro del Sistema para el lavado de los buses, en la empresa operadora Express del Futuro
- Se realizó la inducción al grupo de atención en vía 2 para ser socializado en la comunidad de Soacha, sobre el servicio del sistema de Transmilenio, donde inició funcionamiento a finales de Diciembre
- En el marco de la implementación del SITP, se continúan elaborando diversas piezas impresas para distribución y/o exhibición, informando de manera constante el uso del SITP a través de 5 pasos para acceder al Sistema, en especial con la información de los puntos de venta y recarga, para este fin se desarrollaron piezas informativas, o cartillas que se le entregan a los usuarios al inicio, al final o en los puntos intermedios de cada ruta. Igualmente en centros de gran concurrencia en la que información se recibe directamente esta información también inserta en medios de comunicación de circulación gratuita.

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011
DICIEMBRE 2013**

Jefe de Control Interno	GEMMA EDITH LOZANO RAMÍREZ	Período evaluado: 1-10-2013 A 31-12-2013
		Fecha de elaboración: 02-01-2014

Dificultades

A pesar de los grandes esfuerzos para socializar el SITP, algunos Entes de Control, consideran que debe cambiarse la estrategia, por lo cual el Gerente ha dado instrucciones precisas para que se logre llegar a cada uno de los usuarios del servicio.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

Autoevaluación

- A través de los Comités de Gerencia se mantienen las actividades de seguimiento y control a la gestión de la empresa.
- La semana del autocontrol permitió que los funcionarios interiorizarán la importancia de mantener actividades tendientes a mejorar el ambiente laboral, la gestión ambiental, fortalecimiento de los mecanismos de anticorrupción entre otros.

Evaluación Independiente

- En cumplimiento de los roles de la Oficina de Control Interno, en lo corrido de la vigencia 2013 la OCI atendió 72 visitas: 2 visitas de la Fiscalía General de la Nación, 41 visitas de la Personería de Bogotá, 1 visita de la Personería Delegada para la Movilidad y Planeación Urbana, 5 visitas de la Superintendencia de Industria y Comercio, 3 visitas de la Superintendencia de Puertos y Transporte, 16 visitas de la Contraloría Distrital, 1 visita de la Procuraduría I Distrital, 3 visitas de la Secretaría General, 1 visita de la Veeduría Distrital y 1 visita de la Revisoría Fiscal. En estas visitas la Oficina de Control Interno recibió las solicitudes, verificó la atención por parte de los equipos de trabajo y revisó que la información entregada fuera consistente y fidedigna.
- Durante la vigencia se realizó auditoría a los procesos de Gestión de Grupos de Interés, Talento Humano, Servicios Logísticos, Gestión Financiera, Gestión Jurídica – Contractual, el procedimiento de Control Interno Disciplinario, Gestión de TIC's, Gestión de Mercadeo, Desarrollo Estratégico, Planeación del SITP, se levantaron los hallazgos en los informes de auditoría con el fin que cada uno de los procesos realizará acciones correctivas y de mejora en los planes de mejoramiento.
- En el marco de la Auditoría PAD 2013 Ciclo II realizada por la Contraloría de Bogotá la Oficina de Control Interno coordino la realización de mesas de trabajo con el equipo

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011
DICIEMBRE 2013**

Jefe de Control Interno	GEMMA EDITH LOZANO RAMÍREZ	Período evaluado: 1-10-2013 A 31-12-2013
		Fecha de elaboración: 02-01-2014

auditor y cada uno de los procesos de la entidad con el fin de presentar el SITP y aclarar dudas generadas por los auditores

- En el marco de la Auditoría PAD 2013 Ciclo III realizada por la Contraloría de Bogotá la Oficina de Control Interno coordinó una mesa de trabajo con el Contralor de Bogotá con el fin de aclarar las respuestas a las observaciones generadas por el equipo auditor en dicho informe.

Planes de Mejoramiento

- La Oficina de Control Interno ha venido realizando seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría, como resultado de la auditoría gubernamental con enfoque integral y especial. De igual manera se suscribió el plan de mejoramiento como resultado de la Auditoría Modalidad Especial PAD 2013 Ciclo III
- A la fecha se encuentran 74 hallazgos en plan de mejoramiento suscrito entre los procesos y la OCI.

Dificultades

Durante la vigencia este componente se vio fortalecido por la interacción continua con los procesos a través de las reuniones de apertura y cierre de las auditorías en las cuales los equipos de trabajo entendieron y aceptaron las observaciones con el compromiso de implementar acciones efectivas que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales. De igual manera existe compromiso para continuar con las actividades de seguimiento para seguir fortaleciendo dicho componente y hacerlo sostenible dentro del sistema.

Estado General del Sistema de Control Interno

La Gerencia de Transmilenio mantiene permanente seguimiento al Sistema de Control Interno, logrando un mejoramiento sustancial a la gestión y permitieron durante esta vigencia el fortalecimiento de las operaciones diarias para mejorar el servicio y satisfacer las necesidades de los usuarios, de igual manera se logró detectar oportunidades de mejora frente a temas importantes como la documentación, los registros, autocontrol y continua medición a la gestión de la Entidad.

El Sistema de Control Interno de la entidad, mantiene firme su compromiso frente al sostenimiento y mejoramiento del sistema con el fin de cumplir los objetivos institucionales,

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011
DICIEMBRE 2013**

Jefe de Control Interno	GEMMA EDITH LOZANO RAMÍREZ	Período evaluado: 1-10-2013 A 31-12-2013
		Fecha de elaboración: 02-01-2014

en el desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión que cumpla con los requisitos necesarios de las normas NTCGP 1000-2009, ISO9001-2008, OHSAS: 18001-2007, ISO14001-2004.

El proceso voluntario de certificación en normas ISO, actualmente se encuentra en proceso de renovación atendiendo los cambios en el objeto social institucional que incluye la competencia a Transmilenio S.A., como ente gestor del modo férreo, que se espera lograr para la vigencia 2014.

Recomendaciones

- Es importante generar permanentemente mecanismos que garanticen el sostenimiento de cada uno de los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión, establecidos en el Decreto 176 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- La actualización de la documentación garantiza la memoria institucional de la entidad y el fortaleciendo el sistema de archivo, así como su articulación con el Sistema Integrado de Gestión
- Mantener las actividades de seguimiento a la gestión permite detectar oportunamente mejoras a la operación de la entidad y por ende el cumplimiento de los objetivos.
- La gestión del Riesgo debe ser una herramienta de gestión que permita a todos los procesos detectar posibles desviaciones e implementar controles que minimicen el impacto de eventos que puedan entorpecer la gestión, por lo que el compromiso de los dueños de procesos frente al mantenimiento y sostenibilidad de dicho instrumento debe ser permanente.

GEMMA EDITH LOZANO RAMIREZ
Jefe Oficina Control Interno