N° INFORME: OCI-2016-015 (Documento Físico Radicado 2016IE3982)

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Seguimiento Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción - Ley 1474 de 2011.

EQUIPO AUDITOR: Óscar Pulgarin Lara – Profesional Universitario.

APOYO Y ASESORÍA TÉCNICA: Ángela Johanna Márquez Mora - Asesora Contratista

OBJETIVO(S):

- Verificar la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. correspondiente a la vigencia 2016.
- Realizar el seguimiento a la implementación y los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. correspondiente a la vigencia 2016.

ALCANCE:

El alcance previsto para este trabajo contempló el seguimiento al cumplimiento de las Estrategias que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2016 con fecha de corte 30 de abril de 2016.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 5° del Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” el cual dispone “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las Oficinas de Control Interno, para lo

cual se publicará seguimiento en la página WEB de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.” y artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 expedido el pasado 26 de enero de 2016 por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República "Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano" que reza “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”, la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. llevó a cabo el primer seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2016 de acuerdo a lo establecido en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2 del 2015 y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” del año 2015 cuyos resultados detallados se encuentran contenidos en el presente informe, los cuales están fundamentados en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de la Oficina, la observación directa y el resultado de las entrevistas realizadas a los responsables de las actividades.

FORTALEZAS

a) La Entidad mediante la Resolución 830 del 28 de diciembre de 2015 adoptó el Manual para la Gestión de Riesgo en TRANSMILENIO S.A. M-OP-002 versión 0 el cual en su capítulo 5 describe la Política para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A., al igual que los objetivos, alcance, principios, declaración de política, responsabilidades, estrategias y términos para dar cumplimiento a la política, riesgos que se van a controlar, opciones de tratamiento de los riesgos, acciones para la gestión del riesgo, seguimiento y evaluación a la implementación de la política y la cultura de gestión del

riesgo. Lo anterior da cumplimiento al numeral 3.1 “Política de Administración del Riesgo de Corrupción” de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción del 2015. No obstante lo anterior, en lo relacionado con la gestión de los riesgos de corrupción, la metodología establecida en el mencionado Manual no se encuentra alineada con las directrices impartidas en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” del año 2015 en aspectos tales como la determinación de escalas de valoración de probabilidad e impacto, así como las opciones de tratamiento para los riesgos identificados. Por tal razón, se recomienda a la administración de la Entidad llevar a cabo de forma inmediata la revisión y actualización del mencionado documento.

b) El pasado 29 de marzo de 2016, la Entidad publicó en su página web institucional (www.transmilenio.gov.co), el documento “Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano” versión 1 dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” parágrafo transitorio del artículo 2.1.4.8 el cual establece “Para el año 2016, las entidades tendrán hasta el 31 de marzo para elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción según los lineamientos contenidos en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” y en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. (…)”.

c) La publicación para que los funcionarios de la Entidad conocieran y participaran en la construcción del Mapa de Riegos de Corrupción se presentó mediante boletín enviado a los correos institucionales el 18 de marzo de 2016, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 2.3 Mapa de Riesgos de Corrupción (Socialización), de la Guía para la Gestión del riesgo de Corrupción.

d) Dentro de las iniciativas de lucha contra la corrupción (Anexo 7 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano) se incluyeron acciones relacionadas con la revisión,

actualización y socialización del Código de Ética y Buen Gobierno de la Entidad, así como la conformación del grupo de Gestores Éticos tal como lo sugiere el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2 del 2015.

e) Los objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano están establecidos en el numeral 1 del documento publicado en la página web institucional en virtud de lo establecido en el numeral 5 del capítulo III. Aspectos Generales del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2 del 2015.

OBSERVACIONES

De acuerdo con la estructura del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de TRANSMILENIO S.A. para la vigencia 2016 y producto del trabajo realizado, se encontraron las siguientes novedades en la estructuración de cada uno de los componentes del mencionado plan:

a. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

- Con relación a la actividad N° 3 "Actualización de todos los mapas de riesgos existentes de los procesos definidos en la Entidad acorde con la metodología adoptada en el Manual de Gestión de Riesgos" del Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración de Riesgos, no se considera pertinente la meta establecida como: "30% de los mapas de riesgos actualizados acorde con los procesos definidos en la Entidad." En opinión de la Oficina de Control Interno, la actualización del 100% de los mapas de riesgo debe ser una estrategia a ejecutar durante la vigencia 2016 (en el menor plazo posible), independientemente de que la Entidad haya considerado que la misma corresponde a una estrategia de

mediano plazo que puede ser ejecutada dentro de los dos (2) años siguientes a la divulgación de la política. Se recomienda realizar los ajustes pertinentes.

b. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- No se encontró evidencia del diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad, requisito establecido en el ítem b) del numeral 1 “Contexto Estratégico” del capítulo II. “Acciones preliminares al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2 del 2015.
- De acuerdo con la verificación realizada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) el 21 de abril de 2016 se encontraron tres (3) trámites registrados para TRANSMILENIO S.A. de los cuales sólo se encontró evidencia de acciones de mejora para un (1) trámite relacionado con “Personalización tarjeta TULLAVE”.
- Dentro de la estrategia de racionalización de trámites se incluyó un nuevo trámite, proceso o procedimiento denominado “Solicitud de Videos” dado que no existía un procedimiento que defina los pasos a seguir para solicitar videos que proporcionen información sobre reclamaciones por accidentes o denuncias por temas de seguridad.

c. RENDICIÓN DE CUENTAS

- No se considera pertinente el establecimiento de la tarea N° 1 descrita como: “Definición y socialización de lineamientos para la publicación de documentos en la página WEB de la Entidad de tal manera que se asegure la calidad de la misma en términos de que sea comprensible, completa, oportuna y actualizada” del Subcomponente 1 Información de calidad y en el lenguaje comprensible, ya que esto no representa una acción a ejecutar durante la vigencia 2016, pues tales

lineamientos fueron definidos desde el 25 de marzo de 2014 y se encuentran publicados en el documento T-SC-002 “PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A”.

En el reporte de avance realizado por el área responsable, se informa que: “Estos lineamientos están establecidos en el protocolo T-SC-002 "Publicación, seguimiento y actualización de la información en la página web de TRANSMILENIO S.A.", adoptado por el SIG versión 0 del 25-mar-14.”

Tal situación es inaceptable, pues los avances a reportar deben corresponder a acciones ejecutadas durante la vigencia 2016 en cumplimiento de las metas planteadas para la actual vigencia, las cuales no se pueden entender como cumplidas con actividades que fueron ejecutadas dos (2) años atrás.

d. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- No se encontró evidencia del diagnóstico de la estrategia de Servicio al Ciudadano requisito establecido dentro del ítem e) numeral 1 “Contexto Estratégico” del capítulo II. “Acciones preliminares al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2 del 2015, así como en el párrafo 5 del CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO que reza “Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se recomienda hacer una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos

personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros."

e. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

- No se encontró evidencia de un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia, requisito establecido en el ítem b) del numeral 1 "Contexto Estratégico" del capítulo II. "Acciones preliminares al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2 del 2015.
- No se considera pertinente el establecimiento de la tarea N° 2 "Registrar y publicar en la página WEB la Información clasificada y reservada de la Entidad" del Subcomponente 3 Instrumentos de Gestión de la información, ya que no representa una acción a ejecutar durante el año 2016, pues los índices de información clasificada y reservada se encuentran publicados en la página web de la Entidad con última fecha de actualización 3 de octubre de 2015. En caso de tratarse de una revisión y/o actualización de los mismos, se sugiere redefinir la tarea indicando de forma detallada las actividades que al respecto se ejecutarán durante la vigencia actual.

f. INICIATIVAS ADICIONALES

- No se encontró evidencia explicita de acciones tendientes a incluir dentro del Código de Ética lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras, de acuerdo a lo establecido en el Sexto Componente: Iniciativas Adicionales

del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2 del 2015.

RESULTADO SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2016

En virtud del seguimiento realizado al cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano al corte a 30 de abril de 2016, se observa el siguiente avance en cada estrategia:

ESTRATEGIA	N° Actividades Programadas	N° Actividades Cumplidas	% de Avance	Nivel de Cumplimiento
Gestión del Riesgo de Corrupción	213	7	3%	ZONA BAJA
Racionalización de Trámites	2	1	50%	ZONA BAJA
Rendición de Cuentas	174	68	39%	ZONA BAJA
Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano	28	2	7%	ZONA BAJA
Mecanismos Para La Transparencia y el Acceso a la Información	20	6	30%	ZONA BAJA
Iniciativas Adicionales	4	0	0%	ZONA BAJA
TOTAL ACTIVIDADES	**441**	**84**	**19%**	ZONA BAJA

El nivel de Cumplimiento es tomado del ítem b) del numeral VII. Formato del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su Seguimiento del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2 del 2015 que reza “Es el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje. De 0 a 59% corresponde a la zona baja (color rojo). De 60 a 79% zona media (color amarillo). De 80 a 100% zona alta (color verde).”

MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN VIGENCIA 2016

Como resultado de la revisión realizada al Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad se encontraron las siguientes observaciones:

- La construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción se realizó teniendo en cuenta los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación identificados por la Entidad en su mapa de procesos, no obstante no se encontró evidencia de riesgos asociados a los subprocesos “Coordinación del Monitoreo, Vigilancia y Control de la Prestación de los Servicios del SITP” cuya caracterización tiene fecha noviembre de 2015 y “Mantenimiento y Adecuación de la Planta Física” cuya caracterización tiene fecha abril de 2016. Tal situación contraviene lo establecido en el Paso 1 “Identificación del Proceso” del numeral 3.2.1.2 de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de año 2015.
- Inadecuadas descripciones de los controles.
- Controles que no mitigan el riesgo de acuerdo a la descripción del mismo.
- Descripción de un control cuya acción y registro están bajo responsabilidad de un tercero externo (IDU) la cual no debería registrarse en el Mapa de Riesgos de Corrupción de TRANSMILENIO S.A.
- Errónea determinación de la naturaleza de los controles, preventivos cuando en realidad son correctivos, y viceversa.
- Evaluación de controles cuyo resultado es cero (0), uno (1), dos (2) y “Manual” los cuales no son congruentes con lo establecido en los criterios contenidos en la tabla 9 de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción del año 2015.
- Valoración de Riesgos después de controles (Riesgo Residual) en las cuales los desplazamientos en la matriz no son congruentes con la naturaleza de los controles establecidos ya que cuando la naturaleza del control es preventiva afecta la probabilidad y no el impacto, y cuando es correctiva afecta el impacto y no la

probabilidad. Adicionalmente, desplazamientos erróneamente calculados y que por ende no son congruentes con los puntajes establecidos en la tabla 10 “Calificación de los Controles” lo cual afecta la evaluación del riesgo residual y la determinación de la zona de riesgo.

- Valoración de riesgos después de controles (Riesgo Residual) con un valor de cuatro (4) el cual no es congruente con las opciones establecidas en la escala de valoración indicadas en la metodología.
- Descripción de acciones que corresponden a controles ya existentes y que fueron definidos en la matriz.
- El campo “REGISTRO” no se encuentra diligenciado o no está claramente definido.
- Formulación de indicadores genéricos que no permiten realizar comparativos, identificar tendencias, identificar características a medir relacionadas con el cumplimiento de las acciones previstas.

Con relación al seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, no se recibió respuesta por parte del responsable del Subproceso Información y Proyecciones Estadísticas.

RECOMENDACIONES

1) Como representante de la Alta Dirección para el Sistema de Administración de Riesgos en TRANSMILENIO S.A., el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación debe gestionar las mejoras y/o actualizaciones, así como definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que los responsables de los procesos/subprocesos identifiquen, valoren y administren efectivamente sus riesgos de corrupción de acuerdo a la metodología establecida, al igual que hacer un seguimiento permanente de los planes de acción y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones , en virtud de las responsabilidades dispuestas en el

Manual Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S.A. M-OP-002 versión 0 de diciembre de 2015.

2) Los responsables de los Subprocesos deben solicitar al Representante de la Alta Dirección para el Sistema de Administración de Riesgos, el acompañamiento necesario para realizar las modificaciones y actualizaciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el fin de corregir y subsanar las observaciones realizadas en el presente informe, y en tal caso, cumplir lo dispuesto en el ítem 10 del numeral III. Aspectos Generales "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2 del 2015.
3) Cada responsable del componente con su equipo de trabajo deben monitorear y evaluar permanentemente las acciones contempladas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tal como lo establece el ítem 8 del numeral III. Aspectos Generales "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2 del 2015.

Bogotá D.C., 16 de mayo de 2016

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Un (1) CD que contiene: Anexo N° 1- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Anexo N° 2 - Mapa de Riesgos de Corrupción.

Elaboró: Óscar Pulgarín Lara – Profesional Universitario.

Asesoría Técnica: Ángela Johanna Márquez Mora - Asesora Contratista.