No INFORME: OCI-2022-003

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Evaluación de la Gestión Institucional por dependencias a la Dirección Técnica de Buses a 31 de diciembre de 2021.

EQUIPO AUDITOR: José Luis Soto Dueñas, Contratista Oficina de Control Interno

OBJETIVO:

Realizar una evaluación por dependencias a la formulación, planificación, reporte, soportes y porcentaje de cumplimiento de los planes de acción e indicadores a cargo de la Dirección Técnica de Buses, con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional para 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:
    - Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2020
    - Formalización y envió del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2021.
    - Envío del Seguimiento y Evaluación del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2021.
    - Plan de Acción vigencia 2021 con corte a 31 de diciembre de 2021.
    - Reporte de los Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2021.

2. Verificación de la coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión de la dependencia frente al Plan de Acción suscrito por la Director Técnico de Buses para la vigencia 2021 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 normativa 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 del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia 2021.
5. Conclusiones sobre la evaluación de los compromisos de la dependencia.
6. Posibles fortalezas identificadas en la Dirección Técnica de Buses al desarrollar toda la gestión para el cumplimiento de los compromisos estratégicos de la Entidad asignados a la dependencia.
7. 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.

CRITERIOS

- Circular 04 de 27 de septiembre de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno
- 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.”
- Acuerdo 007 de 2019 “Por medio del cual se actualiza el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S. A., adoptado con Acuerdo de Junta Directiva 4 de 2015”.
- Procedimiento “Concertación, Seguimiento y Evaluación de los Acuerdos de Gestión”, versión 4 de julio de 2021 con código P-DA-007.
- Procedimiento “Elaboración, modificación y seguimiento del plan de acción institucional”, versión 3 de septiembre de 2020 con código P-OP-018.
- Procedimiento “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora del Modelo de Gestion Institucional”, versión 3 de diciembre de 2021 con código P-OP-017.
- Procedimiento “Indicadores de Gestión”, versión 3 de diciembre de 2021 con código P-OP-023.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

1. Verificación de la Formalización de los Siguientes Documentos.

a) Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2020.

Se verificó la evaluación del acuerdo de gestión del Director Técnico de Buses con fecha de finalización del 31 de diciembre 2020 por parte del Gerente General, la cual se encuentra firmada por las partes con una calificación de 97% de cumplimiento según lo reportado en el documento anexo 3 “Consolidado de evaluación del acuerdo de gestión”.

b) Formalización del acuerdo de gestión vigencia 2021.

La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno por correo electrónico del 18 de enero de 2022, el acuerdo de gestión suscrito para la vigencia 2021 por la Dirección Técnica de Buses.

Conforme a lo anterior, se verificó que, el acuerdo de gestión para el periodo de 12 meses, desde el 01 enero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021, fue formalizado mediante documento analizado el 3 de febrero de 2020 (fecha referenciada en el acuerdo, no obstante, fue radicado bajo código 2021-80800-CI-19475 el 14 de abril del 2021, por lo que se interpreta que la fecha del 3 de febrero de 2020 fue registrada erróneamente, asumiéndose que ésta corresponde a la vigencia 2021) entre el Director Técnico de Buses y el Gerente General, el cual contempla todos los compromisos establecidos en el Plan de Acción de la dependencia.

c) Seguimiento y evaluación del acuerdo de gestión de la vigencia 2021

Se evidenció el seguimiento y evaluación, del acuerdo de gestión de la vigencia 2021 del Director Técnico de Buses realizado el 09 de agosto de 2021, por parte del Gerente General, en el cual el área presentó un desempeño sobresaliente con corte al segundo trimestre reportando un cumplimiento de dicho acuerdo en un 51%.

A la fecha del presente informe no se ha llevado a cabo la evaluación final del Acuerdo de gestión de la vigencia 2021, no obstante, según lo definido en el artículo 3° del artículo 50 de la Ley 909 de 2004, dicho acuerdo se encuentra dentro de termino para ser evaluado y oficializado.

d) Plan de Acción vigencia 2021.

Se descargó de la intranet de la Entidad la versión 36 del Plan de Acción Institucional publicada el 10 de diciembre de 2021, la cual es la última actualizada por la Oficina Asesora de Planeación.

De igual forma, se verificó que el reporte de cumplimiento y los soportes de los compromisos del Plan de Acción Institucional fueron compartidos por la Dirección Técnica de Buses mediante correo electrónico el 5 de enero de 2022, estando dentro del término máximo establecido por la Oficina Asesora de Planeación.

e) Análisis y reporte de Indicadores de Gestión vigencia 2021.

En la verificación realizada al corte del 31 de diciembre de 2021, se recibió el reporte de los indicadores de gestión adoptados en el Cuadro de Mando Integral, dicho documento contiene la ficha técnica de los cuatro indicadores de gestión de la Dirección Técnica de Buses para la vigencia 2021.

La Dirección Técnica de Buses reportó a través de correo electrónico y la plataforma SIGEST, los indicadores de gestión de la vigencia 2021, tal y como se muestra a continuación:

Periodo Reporte	Fecha Reportada por la Dependencia	¿Se reportó oportunamente?
I Trimestre de 2021	14-jul-2020	SI (*)
II Trimestre de 2021	28-jul.2020	SI (*)
III Trimestre de 2021	12-oct-2020	SI
IV Trimestre de 2021	17-ene-2021	SI

(*) Inicia reporte en la plataforma SIGEST

2. Revisión pertinencia y suficiencia indicadores de gestión frente al Plan de Acción 2021 y a las funciones de la Dirección Técnica de Buses.

- El conjunto de indicadores de la Dirección Técnica de Buses, así como su Plan de Acción incluyó productos asociados con las funciones definidas en el Acuerdo 007 de 2017, en dicho plan se encuentran relacionados cinco compromisos que guardan relación con los indicadores establecidos.
- El análisis específico de pertinencia del plan de acción e indicadores se registra con más detalle en el numeral 4.

3. Revisión de la información y documentación.

- En la verificación con corte al 31 de diciembre de 2021 realizada por la Oficina de Control Interno, se observó que, para los indicadores consignados en cuadro de mando integral 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 ha hecho 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.

4. Evaluación del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia para los Indicadores de Gestión y el Plan de Acción.

Sobre el cuadro de mando integral se verificó lo siguiente:

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 vigencia 2021, el cual se encuentra publicado en la Intranet de la Entidad, frente a las actividades, productos y o metas del Plan de Acción suscrito para la misma vigencia por el Director Técnico de Buses. Se observó que el cuadro de mando integral tiene formulado cuatro indicadores y éstos tienen relación con los cinco compromisos, productos y o metas formulados en el Plan de Acción.

En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores del cuadro de mando integral de la Dirección Técnica de Buses, se identificó lo siguiente:

- Para la vigencia 2021 se formularon cuatro indicadores de los cuales tres corresponden a indicadores de eficacia y uno de tipo eficiencia. En conjunto, éstos se encuentran relacionados con las funciones del área, y están alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad y del Acuerdo 7 del 3 de septiembre de 2019 asignando a cada indicador un objetivo y estrategia corporativa.

En el anexo 1 del presente informe, se presenta la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, con las siguientes consideraciones:

- Tres de los cuatro indicadores los cuatro indicadores establecidos por la Dirección Técnica de Buses cumplieron con las metas definidas, estos corresponden a; ajustes de tiempo (AT), Ajustes a Rutas Zonales (ARZ) e Indicador Evaluación de Rutas SITP Provisional (IP), como se muestra en el siguiente cuadro resumen:

Indicador	Valor mínimo	Meta definida	Valor alcanzado	Porcentaje de cumplimiento calculado OCI
Ajustes de tiempo (AT)	96%	100%	111%	100%
Inspección estado de vehículos (IEV)	95%	100%	99%	99%
Ajustes a Rutas Zonales (ARZ)	40%%	60%	62%	100%
Indicador Evaluación de Rutas SITP Provisional (IP)	96%	100%	100%	100%
Total, Dependencia				**99.8%**

Fuente: Cuadro construido por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno, a partir de la información remitida por la Dirección Técnica de Buses en el cuadro de mando integral con corte a 31 diciembre de 2021.

- Para el indicador de Inspección estado de vehículos (IEV), el valor del 99% alcanzado por la dependencia se encuentra dentro del rango del valor mínimo y la meta definida (95% - 100%).

En conjunto el área obtuvo un cumplimiento promedio de sus indicadores de gestión del cuadro de mando integral del 99.8%

Sobre la evaluación del plan de acción se verificó:

La dependencia generó cinco compromisos, productos y o metas para la vigencia 2021, los cuales tienen asociadas once actividades necesarias para el logro de los productos. A continuación, se presenta el resumen del Plan de Acción Institucional:

Código	Compromiso	Cantidad de Producto y o meta	Listado de Actividades Necesarias para el Logro del Producto	Cantidad de Indicadores
DTBP1	Realizar el 100% de las mesas y seguimientos planeados sobre la gestión del mantenimiento de la flota, llevada a cabo por los diferentes concesionarios de operación en pro del buen	1	3	1

Código	Compromiso	Cantidad de Producto y o meta	Listado de Actividades Necesarias para el Logro del Producto	Cantidad de Indicadores
	estado de los vehículos y de la mejora en la disponibilidad operativa de los mismos.			
DTBP2	Evaluar las condiciones técnicas y operativas del 100% de las rutas que se encuentran en funcionamiento en el componente zonal del Sistema, para definir las acciones y modificaciones que se requieran en pro de la mejora del servicio a los usuarios del transporte público de la ciudad.	1	2	1
DTBP3	Adelantar actividades de supervisión y control de la operación de las rutas zonales del Sistema y los esquemas alternativos de operación que se establezcan, en función de la adecuada prestación del servicio a los usuarios del transporte público de la ciudad.	1	3	1
DTBP4	Adelantar actividades basadas en el análisis de datos que permitan mejorar, optimizar y fortalecer los procesos de supervisión y control de la operación a cargo de la Dirección.	1	2	1
DTBP5	Realizar la supervisión al desempeño y cumplimiento operativo del 100% de los Concesionarios de Operación en las rutas zonales del Sistema, en función de la adecuada prestación del servicio a los usuarios del transporte público de la ciudad	1	1	1
Total		**5**	**11**	**5**

Fuente: Cuadro construido por la Oficina de Control Interno OCI a partir del Plan de acción remitido por la Dependencia mediante correo electrónico del 5 de enero de 2022.

A continuación, se relaciona el análisis general y detallado de los productos por cada compromiso:

A. Análisis General

1. Para la vigencia 2021 el Plan de Acción Institucional mantuvo los cinco compromisos inicialmente planteados en la primera versión del Plan.

2. Una vez revisado el acuerdo de gestión 2021 suscrito por el Director Técnico de Buses y el Gerente General, se procedió a comparar las actividades con el Plan de Acción de la Dependencia para la misma vigencia, en consecuencia, se evidenció que los dos

documentos guardan coherencia y se encuentran alineados sus compromisos.

B. Análisis de producto por cada compromiso

A continuación, se presenta el análisis y calificación de los compromisos del Plan de Acción Institucional de la Dirección Técnica de Buses evaluados por la Oficina de Control Interno:

1. Para el compromiso DTBP1 "Realizar el 100% de las mesas y seguimientos planeados sobre la gestión del mantenimiento de la flota, llevada a cabo por los diferentes concesionarios de operación en pro del buen estado de los vehículos y de la mejora en la disponibilidad operativa de los mismos", se verificó el producto y o meta y las tres actividades asociadas, obteniendo como resultado el cumplimiento del compromiso en el 100%.

   Específicamente se evidenciaron 12 mesas de trabajo por cada concesionario de operación zonal, en los cuales se realiza el seguimiento del mantenimiento de la flota en operación vs la flota programada y una relación de fallas mecánicas por cada mes, información que se consigna en el informe mensual.

2. Para el compromiso DTBP2 "Evaluar las condiciones técnicas y operativas del 100% de las rutas que se encuentran en funcionamiento en el componente zonal del Sistema, para definir las acciones y modificaciones que se requieran en pro de la mejora del servicio a los usuarios del transporte público de la ciudad", se verificó el producto y o meta, así como las dos actividades asociadas, arrojando un resultado de cumplimiento del compromiso del 100%.

   Se revisaron los soportes allegados por la dependencia, en donde se observaron cuatro informes en los que se consolidaron las propuestas de modificación de rutas y seguimiento a la fase III del componente zonal del SITP, y cuatro informes más, en los que se presentaron los análisis y programaciones de los servicios de las unidades funcionales de la fase V del SITP, para las unidades funcionales de la etapa 1 y 2.

3. Para el compromiso DTBP3 "Adelantar actividades de supervisión y control de la operación de las rutas zonales del Sistema y los esquemas alternativos de operación que se establezcan, en función de la adecuada prestación del servicio a los usuarios del transporte público de la ciudad", se verificó el producto y o meta, así como las tres actividades

asociadas, arrojando un resultado de cumplimiento del compromiso del 100%.

Se estableció la realización de cuatro socializaciones de mejoras operativas ejecutadas una por cada trimestre de 2021 entre TRANSMILENIO S.A., y los centros de control zonal y se realizaron cuatro mesas de trabajo ejecutadas una por cada trimestre de 2021 entre TRANSMILENIO S.A., y los concesionarios de operación de la Fase V del sistema, en la cuales se socializó y acompañó la implementación del nuevo esquema de supervisión y control de la operación, y se observaron cuatro informes donde se consignó el desempeño de las operaciones de las rutas vigentes del SITP provisional.

4. Para el compromiso DTBP4 “Adelantar actividades basadas en el análisis de datos que permitan mejorar, optimizar y fortalecer los procesos de supervisión y control de la operación a cargo de la Dirección”, se verificó el producto o meta, así como las dos actividades asociadas, arrojando un resultado de cumplimiento del compromiso del 100%.

   Se evidenció un documento que estandariza y consolida el metadato de los indicadores operacionales de la Dirección Técnica de Buses, en el cual se describe detalladamente cada indicador, el origen de los insumos, su fórmula de cálculo y otros atributos, de igual forma, se evidencia en la herramienta TransMiTools los tableros de presentación de dichos indicadores operacionales en la cual se puede consultar por el área y otras partes interesadas para optimizar las rutas del sistema zonal del SITP y fortalecer los procesos de supervisión y control.

5. Para el compromiso DTBP5 “Realizar la supervisión al desempeño y cumplimiento operativo del 100% de los Concesionarios de Operación en las rutas zonales del Sistema, en función de la adecuada prestación del servicio a los usuarios del transporte público de la ciudad”, se verificó el producto y o meta y la actividad asociada, evidenciando que la Dirección Técnica de Buses cuenta con la herramienta TransMiTools en el módulo de la EIC (Evaluación Integral de la Calidad) para la notificación y el debido proceso de medición de los indicadores del índice de Conductas Operacionales - ICO, Índice de Regularidad del Intervalo – IRI, Índice de Cumplimiento de Servicios ICS y Distancia Promedio entre Varadas, estos indicadores aportan en la metodología implementada para la medición de niveles del servicio del concesionario, por lo anterior el resultado de cumplimiento del compromiso es del 100%.

5. Conclusiones sobre la evaluación de los Compromisos de la Dependencia.

Con relación a los resultados obtenidos para los cinco compromisos establecidos en el Plan de Acción para la vigencia 2021, considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno de estos, la Dirección Técnica de Buses alcanza un porcentaje de cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos del 100%, tal y como se presenta a continuación:

Código	Compromisos	*Reporte de cumplimiento por el área*	*Reporte de cumplimiento OCI*
DTBP1	Realizar el 100% de las mesas y seguimientos planeados sobre la gestión del mantenimiento de la flota, llevada a cabo por los diferentes concesionarios de operación en pro del buen estado de los vehículos y de la mejora en la disponibilidad operativa de los mismos.	100%	100%
DTBP2	Evaluar las condiciones técnicas y operativas del 100% de las rutas que se encuentran en funcionamiento en el componente zonal del Sistema, para definir las acciones y modificaciones que se requieran en pro de la mejora del servicio a los usuarios del transporte público de la ciudad.	100%	100%
DTBP3	Adelantar actividades de supervisión y control de la operación de las rutas zonales del Sistema y los esquemas alternativos de operación que se establezcan, en función de la adecuada prestación del servicio a los usuarios del transporte público de la ciudad.	100%	100%
DTBP4	Adelantar actividades basadas en el análisis de datos que permitan mejorar, optimizar y fortalecer los procesos de supervisión y control de la operación a cargo de la Dirección.	100%	100%
DTBP5	Realizar la supervisión al desempeño y cumplimiento operativo del 100% de los Concesionarios de Operación en las rutas zonales del Sistema, en función de la adecuada prestación del servicio a los usuarios del transporte público de la ciudad	100%	100%
Total, Dependencia		**100%**	**100%**

El detalle del análisis específico se puede verificar en la "*Matriz de seguimiento al Plan de Acción*" (Anexo 2).

6. Fortalezas

- El apoyo y disposición brindados por los profesionales de la Dirección Técnica de Buses.

- La implementación de herramientas tecnológicas, en especial los módulos desarrollados en la plataforma TransMiTools, con lo que respecta a la medición de la Evaluación Integral de la Calidad - EIC y la construcción de tableros de visualización de indicadores operacionales para el ajuste y optimización de las rutas del componente zonal del SITP a cargo de la Dirección Técnica de Buses.

7. 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 Buses efectué las acciones correctivas en la formulación del plan de acción e indicadores para la vigencia 2022.

1. Evaluar la posibilidad de ajustar, reemplazar o eliminar el indicador "*Evaluación de Rutas SITP Provisional (IP)*" del cuadro de mando integral debido a la migración de estos servicios al SITP implementado por el Diseño Operacional Actualizado - DOA y el despliegue de las Operaciones de las nuevas unidades funcionales de la fase V del SITP.

2. Definir las acciones a seguir y o ajustar los indicadores cuando éstos arrojan resultados significativos por encima de la meta definida, minimizando la probabilidad de que la meta del indicador esté subestimada generando mediciones de la gestión que se alejen de la realidad operativa o con desviaciones, ya que se evidenció que para el indicador de Ajustes de tiempo (AT), al final de la vigencia 2021 obtuvo un cumplimiento del 111%, lo cual evidencia un 11% adicional de ajuste de tiempos de recorrido y puntos de control que supera los inicialmente planteados.
3. Seguir consolidando y fortaleciendo la herramienta TransMiTools, para disponer de forma oportuna de información que permita tomar decisiones que aporten al cumplimiento a los objetivos estratégicos de la entidad, y el mejoramiento operativo del sistema zonal del SITP, a cargo de la Dirección Técnica de Buses, debido a que lo consignado en el informe de metadatos de indicadores se encuentra en proceso de cargue y diseño en dicha herramienta.

Las anteriores conclusiones y recomendaciones fueron socializadas con el facilitador la Dirección Técnica de Buses designado para atender el presente trabajo.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Dirección Técnica de Buses 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.

Para lo anterior se solicita emitir respuesta dentro de los cinco días (5) calendarios siguientes al recibo del presente informe.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 24 de enero de 2022.

SANDRA JEANNETTE CAMARGO ACOSTA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: José Luis Soto Dueñas, Contratista Oficina de Control Interno
Anexo 1: Matriz de Análisis de Indicadores de Gestión. (1 archivo en formato Excel)
Anexo 2: Matriz Seguimiento al Plan de Acción. (1 archivo en formato Excel)