

PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

1. Información general

1.1. Fecha de emisión del informe: 14 de septiembre de 2023.

1.2. Unidad evaluada: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1.3. Líder del proceso o responsable de la unidad evaluada: Líderes de proceso que figuran como responsables en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1.4. Responsable operativo: Líderes de proceso que figuran como responsables en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1.5. Objetivo: Verificar el cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y aprobado para la vigencia 2023.

1.6. Alcance: Segundo cuatrimestre de 2023.

1.7. Criterios:

- Ley 190 de 1995. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1757 de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Decreto Ley 019 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 103 de 2015. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1081 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
- Decreto 1083 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.

- Decreto 124 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””.
- Decreto 648 de 2017. “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”.
- Decreto 612 del 4 de abril de 2018. “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.
- Decreto 338 de 2019. “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción”.
- Resolución 159 del 24 de agosto de 2020. “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.
- Cartilla DAFP. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”.
- Manual Operativo Sistema de Gestión -MIPG- V.4.

1.8. Pruebas de auditoría: Verificación documental de la información alojada en la carpeta compartida por la Oficina Asesora de Planeación y de la información publicada en la página web de la entidad.

1.9. Métodos de muestreo: No aplica.

1.10. Fecha de ejecución del seguimiento: Del 01 al 14 de septiembre de 2023.

1.11. Limitaciones al seguimiento y evaluación: No se presentaron limitaciones.

1.12. Asesor de Control Interno: Raúl Rojas Devia.

1.13. Equipo auditor: Angie Paola Triana Montañez.

2. Resultados del seguimiento y evaluación

Hallazgos

2.1. Fortalezas / Conformidades / Cumplimientos:

No.	Descripción Fortaleza / Conformidad / Cumplimiento
1	Correcta disposición de los documentos soporte que dan cuenta del cumplimiento de las actividades en la carpeta compartida para tal fin.
2	Oportunidad en la entrega de información por parte de la segunda línea de defensa.

2.2. Observaciones / Cumplimientos parciales:

No.	Descripción Observación / Cumplimiento parcial
1	<p>No se presenta evidencia del avance en la ejecución durante el segundo cuatrimestre de 2023 para las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participar en cuatro (4) acciones o actividades para reforzar los criterios establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas. - Realizar mesas de trabajo con las áreas encargadas de dar respuesta a las PQRSD, con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enmarcados en atención al ciudadano.
2	<p>El componente de rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definido en la entidad no hace mención del subcomponente de evaluación y retroalimentación a la gestión institucional señalado en la versión 2 del documento de estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p>

2.3. No conformidades / Incumplimientos:

No se identifican no conformidades.

3. Detalle de Hallazgos

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2022 del Estatuto Anticorrupción, se debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Es responsabilidad de Control Interno efectuar tres (3) seguimientos al año, esto es, con corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, cuyo resultado debe ser publicado los primeros 10 diez (10) días hábiles del mes siguiente, es decir, en mayo, septiembre y enero. Atendiendo lo anterior, se presenta la información de la evaluación realizada con corte al 31 de agosto de 2023.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad se compone de treinta y seis (36) actividades distribuidas en seis (6) componentes.

A continuación, se presenta la información general de la ejecución de actividades por cada componente producto de la verificación realizada de los documentos soporte del cumplimiento de las actividades. El detalle de las observaciones por actividad se presenta en el anexo de Monitoreo CI que hace parte de este informe.

Componente	Actividades definidas	Actividades cumplidas	Actividades incumplidas
Gestión del riesgo de corrupción	9	4	0
Rendición de cuentas	4	2	0
Atención al ciudadano	10	4*	0
Transparencia y acceso a la información	9	1	0
Racionalización de trámites	1	1	0
Otras iniciativas	3	1	0

*Una (1) de las acciones se cumplió fuera del término establecido.

3.1. Componente de gestión del riesgo de corrupción

Este componente se divide en cinco (5) subcomponentes: Política de administración de riesgo, construcción y divulgación del mapa de riesgos de corrupción, consulta y divulgación y monitoreo o revisión y seguimiento de riesgos de corrupción.

En cuanto a la ejecución de actividades de este componente, de las nueve (9) actividades definidas:

- Cuatro (4) actividades fueron ejecutadas al 100% con corte al segundo cuatrimestre de la vigencia.
- Cinco (5) actividades presentan evidencia de avance en su ejecución.

Con respecto a la actividad No. 3.1 “Publicar en la página web y en la intranet la Matriz de Riesgos de Corrupción”, se presenta la siguiente situación:

Se evidencia la publicación del mapa de riesgos en la página web de la entidad. En cuanto a la publicación en la intranet, los responsables señalan que se presenta indisponibilidad de la misma, por lo que, actualmente el mapa de riesgos se encuentra en una carpeta de One Drive a la cual los colaboradores pueden acceder.

Se resalta que esta Asesoría no tuvo acceso a la intranet.

3.2. Componente de rendición de cuentas

Este componente se divide en cuatro (4) subcomponentes: Información de calidad y en el lenguaje comprensible, diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas y evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

Al respecto, en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definido no se hace mención del subcomponente de evaluación y retroalimentación a la gestión institucional señalado en la versión 2 del documento de estrategias para la construcción del Plan

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este último documento corresponde a la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, de acuerdo con el artículo 2.1.41 Estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano del Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".

Con respecto a la ejecución de actividades de este componente, de las cuatro (4) actividades definidas:

- Dos (2) actividades fueron ejecutadas al 100% con corte al segundo cuatrimestre de 2023.
- Dos (2) actividades presentan evidencia de avance en su ejecución.

No obstante, se señala que, con respecto a la actividad No. 2.1 "Diseñar la estrategia de rendición de cuentas de la Operadora Distrital de Transporte S.A.S." para la cual se presenta como evidencia la guía para la realización de la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas, documento formalizado en el sistema integrado de gestión, esta Asesoría presenta las siguientes observaciones:

La guía para la realización de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas establece el paso a paso general para llevar a cabo una audiencia pública. A criterio de esta Asesoría, este documento no concreta cómo será el proceso de rendición de cuentas en la etapa de ejecución, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo I del Manual Único de Rendición de Cuentas, versión 2.

Sin embargo, en el contenido de este documento, se mencionan otros formatos asociados a la realización de esta audiencia, entre los que se encuentran el formato de planeación.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que esta Asesoría, de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría, realizará un seguimiento sobre la audiencia pública de rendición de cuentas en el mes de octubre, se acepta la respuesta para este seguimiento y derivado de la revisión detallada del tema, se realizarán las observaciones que se consideren pertinentes.

Por otra parte, en cuanto al tema de que el documento no corresponde a una estrategia de rendición de cuentas debido a que solo se establece con respecto a la audiencia pública y que, de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2, nivel inicial, la rendición de cuentas no es un evento aislado que se da una vez al año; se acepta la respuesta recibida por los responsables en la reunión realizada el día 12 de septiembre de 2023, en la cual se señalaba que si bien, el documento no abarcaba todos los temas asociados a la rendición de cuentas, se complementa con las otras actividades definidas para el componente de rendición de cuentas.

Entre estas actividades se encuentra la de establecer una estrategia para el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana.

No obstante, se señala la importancia de definir claramente cada actividad y su entregable, así como de articular todas las actividades con respecto a la rendición de cuentas.

3.3. Componente de atención al ciudadano

Este componente se divide en 5 subcomponentes: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico, fortalecimiento de los canales de atención, talento humano, normativo y procedimental y relacionamiento con el ciudadano.

En cuanto a la ejecución de actividades de este componente, de las diez (10) actividades definidas:

- Cuatro (4) actividades fueron ejecutadas al 100% con corte al segundo cuatrimestre de 2023. No obstante, una de estas actividades se cumplió fuera del término establecido (Actividad 1.1, Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico).
- Seis (6) actividades presentan evidencias de avances en su ejecución.

Sin embargo, esta Asesoría hace énfasis en las siguientes observaciones:

En cuanto a las actividades 2.1 y 2.2 del subcomponente de fortalecimiento de los canales de atención, se señala que para el segundo cuatrimestre fueron remitidas las mismas evidencias de ejecución para las dos actividades.

Teniendo en cuenta que, el entregable de la primera actividad corresponde a una campaña para posicionar los canales de atención al usuario y el entregable de la segunda actividad corresponde a una jornada de sensibilización en la localidad sobre los canales de atención al usuario, se acepta la respuesta y se realizan los ajustes correspondientes.

No obstante, frente a esta situación, esta Asesoría considera que, si en un mismo subcomponente se establecen dos actividades separadas, el deber ser es que efectivamente las actividades y sus entregables sean diferentes, de otra forma, los resultados señalados y la gestión efectivamente realizada no se encontrarían alineados.

Por otra parte, con respecto a la actividad No. 4.2 “Presentar informe de seguimiento a las PQRSD, a través del mecanismo de comunicación establecido entre el área de atención al ciudadano y la Alta Dirección de la Operadora Distrital de Transporte S.A.S.”, el informe remitido como evidencia durante el primer cuatrimestre correspondía a un informe cuatrimestral y los informes remitidos para el segundo cuatrimestre tienen una periodicidad mensual, por lo que, no es clara la periodicidad de los informes señalado en el entregable.

De igual forma, los informes remitidos durante el segundo cuatrimestre no se encuentran firmados, no cuentan con la información de la revisión y no se presenta evidencia de su presentación a Transmilenio. Por lo que, se señala la importancia de que, al finalizar el término definido para la ejecución de la actividad, como evidencia se remitan los informes finales y se presente evidencia de su comunicación a Transmilenio.

3.4. Componente de transparencia y acceso a la información

Este componente se divide en cinco (5) subcomponentes: Transparencia activa, transparencia pasiva, instrumentos de gestión de la información, criterio diferencial de accesibilidad y monitoreo de acceso a la información pública.

Con respecto a la ejecución de actividades de este componente, de las nueve (9) actividades definidas:

- Una (1) actividad se califica como cumplida con corte al segundo cuatrimestre de 2023.
- Cuatro (4) actividades presentan evidencia de avance en su ejecución.
- Tres (3) actividades no presentan evidencias de avances en su ejecución.
- Una (1) actividad se encuentra programada para iniciar en un periodo posterior al evaluado.

Se señala que una actividad fue ajustada, para otra se amplió el plazo de ejecución y una fue eliminada de acuerdo con la aprobación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño llevado a cabo el 30 de agosto de 2023.

3.5. Componente de racionalización de trámites

La información de este componente se presenta en el subcomponente de otros procedimientos administrativos de cara al usuario.

La única actividad definida para este componente fue ejecutada al 100% durante el primer cuatrimestre de la vigencia.

Por lo anterior, se recomienda la importancia de continuar realizando seguimiento sobre el tema en cuestión.

3.6. Componente de otras iniciativas

La información de este componente se presenta en el subcomponente de iniciativas adicionales.

Con respecto a la ejecución de actividades de este componente, de las tres (3) acciones definidas:

- Una (1) actividad se califica como cumplida con corte al segundo cuatrimestre de 2023.
- Una (1) actividad presentan evidencia de avance en su ejecución.
- Una (1) actividad se encuentra en riesgo de incumplimiento.

4. Conclusiones

4.1. Como resultado del seguimiento realizado sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Operadora Distrital de Transporte S.A.S, correspondiente al segundo cuatrimestre de la vigencia 2023, se observa el cumplimiento de trece (13) actividades que corresponde al 36% de las actividades definidas, una de las cuales se cumplió fuera del término establecido.

4.2. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al ser un instrumento preventivo para el control de la entidad, se debe cumplir estrictamente y dentro de los términos establecidos. Su incumplimiento puede conllevar sanciones de tipo disciplinario conforme lo establecido en el artículo 81 de la Ley 1474 de 2011.

5. Recomendaciones

5.1. Mantener el seguimiento y monitoreo permanente sobre el avance de las acciones formuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el fin de detectar desviaciones oportunamente y así, evitar incumplimientos.

5.2. Tomar acción oportunamente sobre las actividades que se encuentran en riesgo de incumplimiento.

Firma