



INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTION BAJO EL REFERENTE DE MIPG

**EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
TRANSMILENIO S.A.**

PERIODO REPORTADO
ENERO – JUNIO DE 2021

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG permite dirigir, planear, ejecutar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional de las entidades públicas, en términos de calidad e integridad del servicio para generar valor al Público y que MIPG opera a través de un conjunto de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional (Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicación, Gestión del conocimiento y Control Interno), es necesario que año a año, la Entidad formule y gestiona acciones que ayuden no solo al cumplimiento normativo sino a mejorar continuamente su desempeño institucional.

Para lograr lo antes planeado, y tomando como insumos los resultados y las recomendaciones arrojadas por el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG: Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, instrumento diseñado por el DAFP y que año a año evalúa el desempeño institucional de las Entidades, TRANSMILENIO S.A. definió en el primer trimestre de la vigencia 2021, su Plan de adecuación y sostenibilidad del Sistema de Gestión bajo el referente de MIPG, el cual fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad que se celebró en el mes de febrero de 2021, este documento se encuentra publicado en la página web en el link de transparencia.

El pasado 28 de mayo, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) divulgó los resultados de la última medición del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), TRANSMILENIO S.A. obtuvo un puntaje en el Índice de Desempeño Institucional de 97,58%. Los resultados evidencian que la Entidad ha mejorado en su gestión y desempeño, superando el puntaje de 96,74% obtenido en la vigencia de 2019.

Con las acciones que se vienen trabajando en el plan de adecuación y sostenibilidad 2021, se continúa fortaleciendo el Modelo de Gestión Institucional bajo el referente de MIPG.

INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTION BAJO EL REFERENTE DE MIPG

Vale la pena aclarar que el plan de sostenibilidad de MIPG definido para la vigencia 2021, le apunta al programa 56 del plan de desarrollo 2020-2024, el cual tiene como meta en el proyecto 7512, que lidera la Dirección Corporativa “Implementar el 100% de plan de adecuación y sostenibilidad de MIPG de TRANSMILENIO S.A. formulado para cada vigencia”, por lo anterior se resalta la importancia en el cumplimiento de los compromisos propuestos en el Plan.



En este informe se presentan los avances más relevantes del plan de sostenibilidad con corte a 30 de junio de 2021 y otras acciones que se han desarrollado en la Entidad en materia de las políticas públicas de gestión que soporta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A.

**AVANCES DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR TRANSMILENIO
S.A. FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN BAJO EL REFERENTE DE MIPG
PARA LA VIGENCIA 2021**

A continuación, se describen los principales adelantos respecto a las actividades trazadas por la Entidad para continuar con la implementación de las políticas públicas que soportan el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG para el período enero – junio de 2021.

DIMENSIÓN - TALENTO HUMANO

Para el desarrollo de esta dimensión se están trabajando en los siguientes Políticas de Gestión y Desempeño Institucional:

❖ *Política Gestión Estratégica del Talento Humano*

Si bien esta política no aplica en FURAG para TRANSMILENIO S.A., se resalta que la entidad formulo y se encuentra implementando el Plan Estratégico de Talento Humano vigencia 2021 cuyo objetivo es definir las líneas de acción que orientarán los proyectos y prácticas de la Gestión del Talento Humano de TRANSMILENIO S.A., desde el fortalecimiento de los procesos de ingreso, permanencia y retiro para apalancar el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad, así como, dar a conocer a los servidores la forma en que se desarrollará esta política, entorno al Plan de Previsión del Talento Humano; el Plan Institucional de Capacitación; el Proyecto de Bienestar Social e Incentivos y el Plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

As mismo y como parte de la política de Fortalecimiento Institucional se viene adelantando el cubrimiento de las vacantes vigentes en la planta de personal de la Entidad de acuerdo con los criterios definidos en el Manual de selección o nombramiento, vinculación y desvinculación y la convención colectiva. Durante este año se han adelantado los procesos para cubrir las vacantes de los cargos especializados grado 5 y 6 de la Subgerencia de

INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTION BAJO EL REFERENTE DE MIPG

Desarrollo de Negocios, Subgerencia Técnica y de Servicios, Dirección de TIC y la Dirección Técnica de Buses.

❖ *Política de Integridad*

Actualmente la entidad cuenta con 17 personas de planta y 13 contratistas que forman parte del grupo de Gestores de Integridad, conformado para la vigencia 2020-2021 a través de la Resolución 332 de 2020. Este equipo promueve y gestiona la implementación del Plan de Trabajo de Gestión de Integridad, movilizándolo a otros en torno de configurar un cambio en la cultura organizacional de TRANSMILENIO S.A.

Los principales avances para el primer semestre del año son los siguientes:

- Se inició la campaña *En Nuestra Casa Crecemos - Cápsulas de Integridad* cuyo propósito busca inspirar y transformar positivamente la vida de todos los colaboradores de la entidad, desde allí se dan tips por diferentes conferencistas y coaches, expertos en liderazgo, desarrollo y crecimiento personal y laboral.
- Se adoptó el "*Protocolo para la identificación y declaración del conflicto de intereses en TRANSMILENIO S.A.*", documento que busca divulgar los lineamientos esenciales y conductas a seguir para que los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A. identifiquen y declaren oportunamente los conflictos de interés en los que eventualmente se vean inmersos de conformidad con la ley.
- Participación por parte de los funcionarios de la Entidad, en la charla que dictó la Secretaria General y el DAFP en relación con el conflicto de interés y su reporte en la plataforma SIDEAP.

DIMENSIÓN - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

❖ *Política de Planeación institucional*

- En el mes de enero se publicó el Plan de Acción Institucional en cumplimiento con la normativa vigente. Como mecanismo de participación ciudadana, el proyecto de Plan

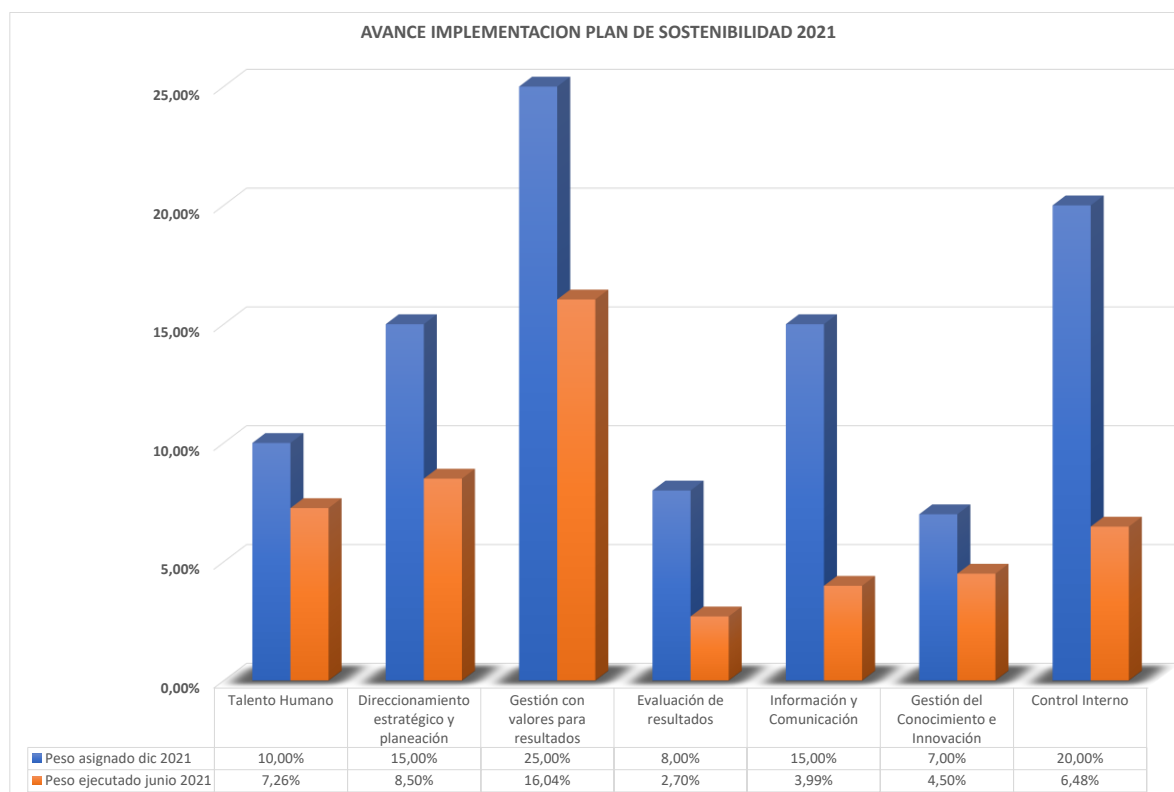
INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTION BAJO EL REFERENTE DE MIPG

de Acción Institucional 2021 fue puesto a disposición para recibir comentarios y/o observaciones de la ciudadanía y otros grupos de interés.

En cumplimiento del Decreto 612 del 4 de abril de 2018, el plan incluye la integración de este con las diferentes políticas, estrategias o iniciativa en materia de desempeño institucional aplicables para la entidad.

- Durante el primer semestre se han llevado a cabo dos seguimientos a los compromisos establecidos en dicho plan, los resultados con corte a 30 de junio se encuentran publicados en la página web de la Entidad en el enlace de transparencia,
- En la sesión del mes de abril, en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se realizó el primer monitoreo para hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades previstas al Plan de Sostenibilidad de MIPG a esta fecha el avance del plan era del 27,87%.

Con corte a 30 de junio, se tiene un progreso en la implementación de este plan del 49,47%.



INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTION BAJO EL REFERENTE DE MIPG

- Se realizó un ajuste en la Política Ambiental de la empresa, teniendo en cuenta los ajustes en los documentos del MIPG.

La nueva política, incluye elementos claves como:

- ✓ Aportar al ordenamiento de la ciudad.
- ✓ Incorporar criterios de sostenibilidad ambiental en la definición de la tecnología de flota para el sistema, operación de buses y manejo de infraestructura.
- ✓ Gestionar proyectos que contribuyan a la sostenibilidad ambiental del sistema.
- ✓ Dar cumplimiento a la normatividad ambiental aplicable al rol funcional de TMSA.
- ✓ Propender por el mejoramiento continuo de la gestión ambiental.

DIMENSIÓN - GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

❖ Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital

- Se actualizó el Portafolio de Servicios de TI (catálogo de Servicios de TI) incluyendo las actividades asociadas a la continuidad del servicio tales como mantenimiento, soporte y/o renovación de este.
- Se definió y estructuro el plan de uso y apropiación de las Tecnologías de la Información (TI) en TRANSMILENIO S.A.
- Se realizaron dos (2) pruebas de ingeniería social: Phishing (suplantación de identidad) a la aplicación de T-DOC y Fakemail (correo electrónico falso) relacionado con una validación de contraseña.
- Se adelantó ejercicio de alta disponibilidad de los equipos de seguridad perimetral Firewall a fin de asegurar las conexiones físicas de equipos en el data center.
- Se actualizó el Plan de Gestión de la Seguridad de la Información en la continuidad del negocio, en relación con los tiempos RPO y RTO que la Dirección de TIC puede cumplir frente a la recuperación de los servicios.
- En el mes de mayo fue revisado y actualizado el Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información donde se aclaran los lineamientos relacionados con "Política de tratamiento y protección de datos personales" de TRANSMILENIO S.A.

❖ *Política de Servicio al Ciudadano*

- En el mes de marzo de 2021 se diseñó y ejecutó una campaña audiovisual para dar a conocer la importancia de la labor que ejerce el equipo de Atención al Usuario en Vía por la ciudadanía, adicionalmente se informó sobre los canales de atención al usuario. Esta campaña fue divulgada en las redes sociales de la Entidad.
- Se adelantaron 2 jornadas de capacitación al personal de los cuarenta (40) puntos de atención al Usuario y personalización sobre temas de mejora en la atención al usuario.
- Como mecanismo para fortalecer la atención al ciudadano, la Entidad viene implementando una estrategia para continuar con el fortalecimiento de la figura del Defensor Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. Durante el período comprendido de enero a abril, la Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., realizó 9 visitas virtuales en las localidades de Bosa Engativá, Santa Fe, Fontibón, Kennedy y Ciudad Bolívar.
- Así mismo ha realizado recorridos en las localidades de Rafael Uribe Uribe, Kennedy y Bosa con líderes sociales, las áreas técnicas, y los gestores sociales, con el fin de escuchar a la comunidad en sus diferentes necesidades para la mejora de la prestación del servicio, y verificar el trazado de solicitud de la nueva ruta que se presentará a kilómetros eficientes, por parte de la Subgerencia Técnica y de Servicios.
- Se realizó una estrategia de comunicación para la campaña de promoción de canales de interacción entre el Defensor de TRANSMILENIO S.A. y la ciudadanía.

❖ *Política de racionalización de tramites*

Durante lo corrido del año, la Entidad revisó y actualizó sus trámites en el Sistema Único de Información y Tramites -SUIT con el acompañamiento y asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, esta información facilita a los usuarios del sistema conocer los requisitos que se deben cumplir y los pasos para adquirir y personalizar la tarjeta TuLlave, que es el medio de pago para acceder al Sistema TransMilenio.

❖ *Políticas de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas*

- Desde el componente de Gestión Social, se ha realizado y/o participado, a través de medios digitales tales como zoom, teams, google meet, jitsy meet, entre otros, en 165 encuentros ciudadanos en las diferentes localidades, (reuniones comunitarias, actividades de Pedagogía-Socializaciones a comunidades, colegios, otras Entidades; TransMiChiquis, etc),
- Se realizó y publicó la estrategia de Rendición de cuentas vigencia 2020 a realizar en 2021 conforme a lineamientos establecidos de la Veeduría Distrital y Secretaría General
- Conformación al interior de la Entidad del equipo transversal de rendición de cuentas
- Participación en la Audiencia pública de Rendición de cuentas del sector Movilidad el día 26 de febrero de 2021; con la intervención del Gerente General y la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.
- Con el objetivo de fortalecer la gestión de rendición de cuentas, se está trabajando en conjunto con la Veeduría Distrital en un piloto de implementación de mejores prácticas en el marco del proceso de Rendición de cuentas.

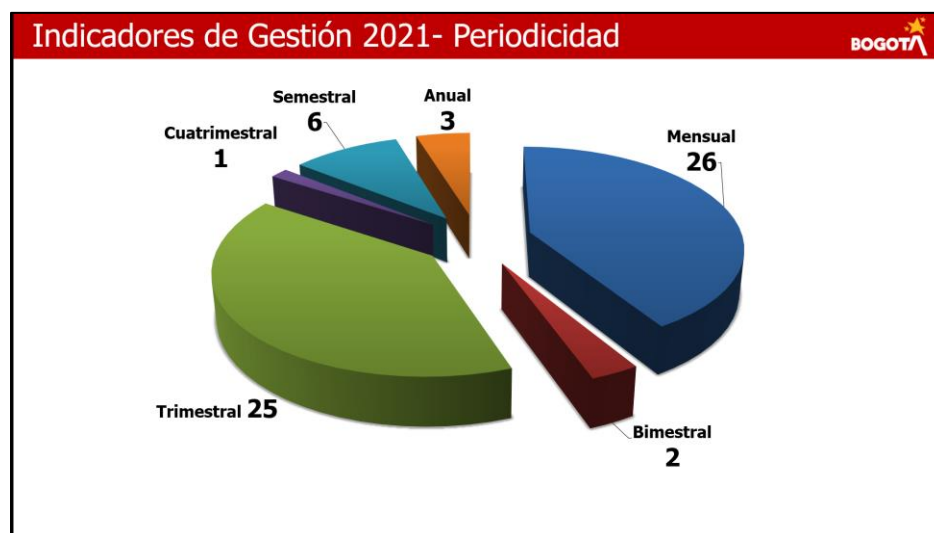
Es importante resaltar que, durante este año, TRANSMILENIO S.A., en el marco de la Rendición de cuentas logro:

- Caracterizar los Grupos de Interés, información publicada en la página web de la Entidad, la cual fue trabajada con todas las dependencias de TMSA
- Se realizaron por primera vez en TRANSMILENIO S.A., de manera virtual por medio transmisión en vivo espacios de diálogos ciudadanos los días 9, 10 y 11 de marzo, con la participación de jefes y profesionales de cada una de las temáticas tratadas, así como participación activa de la ciudadanía, abordando los siguientes temas:
 - Nuevas Rutas Implementadas
 - Tecnologías para el ciudadano
 - Acciones frente a la evasión

DIMENSIÓN - EVALUACIÓN DE RESULTADOS

❖ *Seguimiento y evaluación de desempeño Institucional*

La Entidad con un cuadro de mando integral donde se han definido 63 indicadores de gestión de diferentes tipos como se ilustra en el grafico siguiente, los cuales se encuentran articulados con la Plataforma Estratégica de TRANSMILENIO S.A., la cual fue actualizada por medio del Acuerdo 07 de 2019, plataforma que incluye los lineamientos corporativos materializados a través de objetivos específicos y de estrategias de cumplimiento.



Periódicamente desde la Oficina Asesora de Planeación, se realiza con los líderes de proceso, seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores. En el mes de abril se hizo el primer monitoreo a los resultados de los indicadores por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. A

A partir de la metodología definida por la entidad para evaluar el avance en la implementación del Plan Estratégico 2019-2023, con corte 30 de junio se tiene un avance general (y ponderado para todos los lineamientos) en la implementación del plan del 62,98%, destacando el avance del 82,17% en el lineamiento corporativo 3 "Nuestro Servicio contribuirá al desarrollo de una ciudad sostenible, mediante la incorporación al SITP de vehículos con tecnologías limpias y el fortalecimiento de la Gestión Ambiental Institucional

DIMENSIÓN - INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

❖ Política Gestión Documental

Una de las estrategias claves que se tienen previstas implementar en la vigencia 2021 en materia de gestión documental es aplicar la tabla de valoración documental a los documentos producidos entre los años 2000 y 2001, con corte a 30 de junio, se realizó la extracción del inventario de los registros de documentos correspondientes al período 2000 a 2001 como tarea inicial para la aplicación de las Tablas de Retención Documental TRD.

Así mismo se está trabajando en la elaboración del Plan de Emergencias para los documentos de archivo de la Entidad y en las actividades de prevención establecidas para la vigencia 2021.

❖ Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Frente al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

- Se llevo a cabo la formulación del PAAC 2021 y su aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en reunión del 26 de enero de 2021

- Revisión y actualización de los riesgos de corrupción vigencia 2021 los cuales se publicaron en el enlace de transparencia página web de la Entidad
- Se realizó el primer monitoreo a los riesgos de corrupción por parte de las diferentes líneas de defensa. Se generó el informe de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, acorde con la normativa vigente, el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad.
- Se diseñó y se viene implementando una estrategia de mejora del sitio web de TRANSMILENIO S.A. para dar cumplimiento a las directrices dadas por MINTIC y a la norma técnica NTC 5854 (Accesibilidad web).

DIMENSIÓN - GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

❖ Política Gestión del Conocimiento y la Innovación

La entidad cuenta con el Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación conformado por los funcionarios titulares delegados por cada Líder de proceso, dicha instancia se encarga de establecer las prioridades y áreas de interés en las cuales se deben focalizar y articular los proyectos que surjan al interior de los procesos y equipos transversales que soportan el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

- Dentro de los espacios que permiten la construcción y transferencia de conocimiento en la entidad, en el marco del Comité de Gestión del Conocimiento e Innovación en este periodo se han presentado los siguientes proyectos y talleres:
 - Nuevas funcionalidades de la aplicación TransmiApp
 - Analítica de datos del Centro de Gestión con Datastudio
 - Estimación de la evasión desde variables secundarias
 - Herramienta de gestión del conocimiento e innovación
 - Capacitación de derechos de autor por parte de la empresa Cavelier Abogados

- Taller sobre "Innovación Abierta" a fin de identificar problemáticas y retos de la entidad y se propusieron diferentes tipos de ejercicios de innovación abierta a ser orientados para la vigencia 2022
- Se avanzó en la estructuración de la herramienta digital que permitirá la recepción de ideas y gestión del conocimiento en la Entidad. Se diseñó y ajustó el formulario de ideas en la intranet y el tablero de seguimiento de éstas.
- Se realizó el lanzamiento de la herramienta en el boletín informativo "Transmitiendo intranet". A través del nuevo botón de Ideas, ubicado en la intranet de la Entidad, todos los colaboradores podrán presentar sus propuestas innovadoras relacionadas con el mejoramiento del Sistema o la gestión administrativa de la entidad.

DIMENSIÓN - CONTROL INTERNO

❖ Política de Control Interno

Esta política se desarrolla a través de los siguientes componentes:

- Ambiente de Control

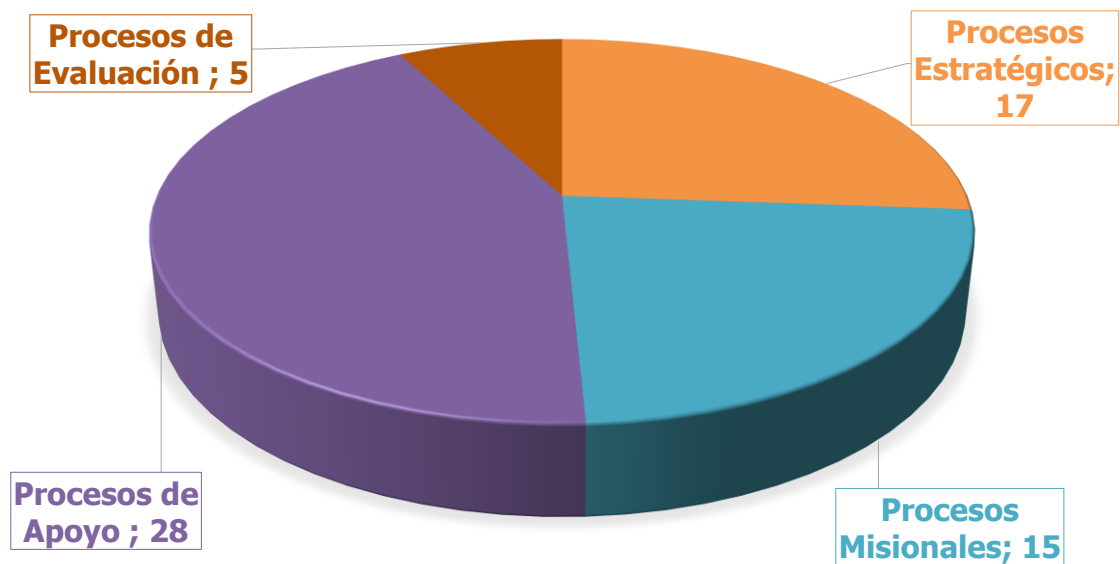
Mediante la Resolución 388 del 3 de julio de 2020 se actualizó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad la cual tiene incorporada las responsabilidades frente al Modelo y las Líneas de Defensa como las instancias encargadas de garantizar la sostenibilidad del Modelo de Gestión.

- Gestión del Riesgo

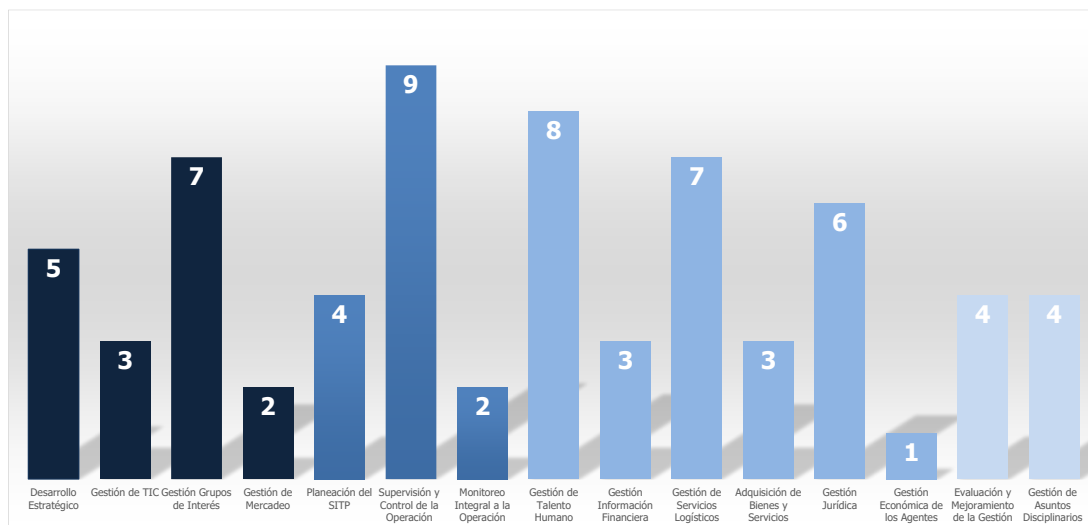
Actualmente la Entidad cuenta con riesgos de gestión, riesgos de corrupción y riesgos de seguridad digital bajo los lineamientos establecidos en el M-OP-002 Manual para la Gestión del Riesgo en TRANSMILENIO S A y en el marco de lo establecido por la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública dispuesta para este tema.

INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTION BAJO EL REFERENTE DE MIPG

- Riesgos de Gestión por tipo de proceso



- Riesgos de Gestión por proceso



INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTION BAJO EL REFERENTE DE MIPG

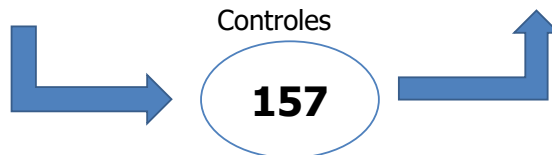
- Exposición al riesgo- Riesgos de Gestión

RIESGO INHERENTE

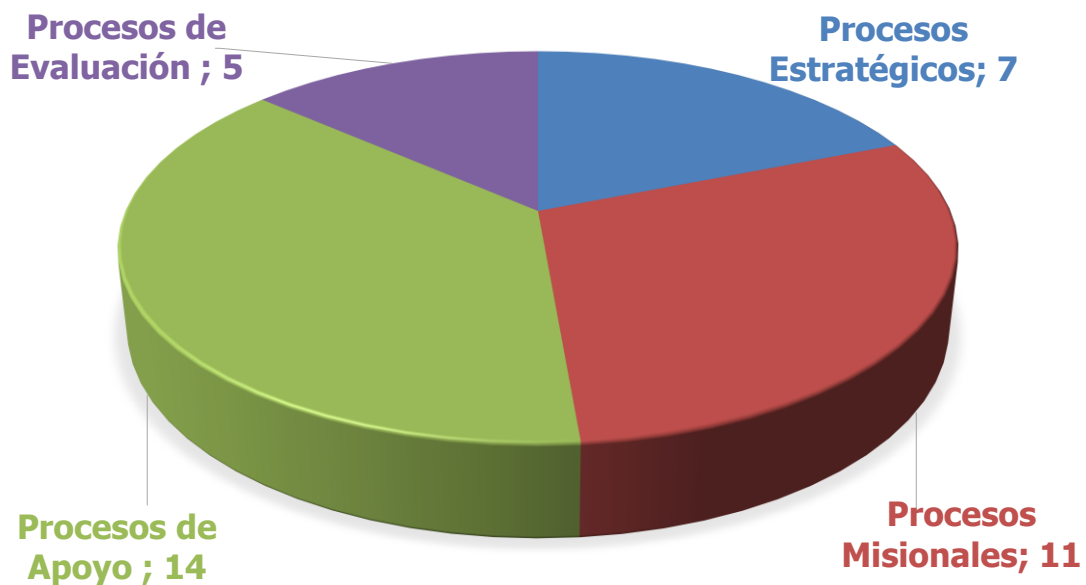
PROBABILIDAD		IMPACTO				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Casi seguro	5	5	10	15	20	25
Probable	4	4	8	12	16	20
Posible	3	3	6	9	12	15
Improbable	2	2	4	6	8	10
Rara Vez	1	1	2	3	4	5

PROBABILIDAD		IMPACTO				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Casi seguro	5	5	10	15	20	25
Probable	4	4	8	12	16	20
Posible	3	3	6	9	12	15
Improbable	2	2	4	6	8	10
Rara Vez	1	1	2	3	4	5

BAJO
MODERADO
ALTO
EXTREMO

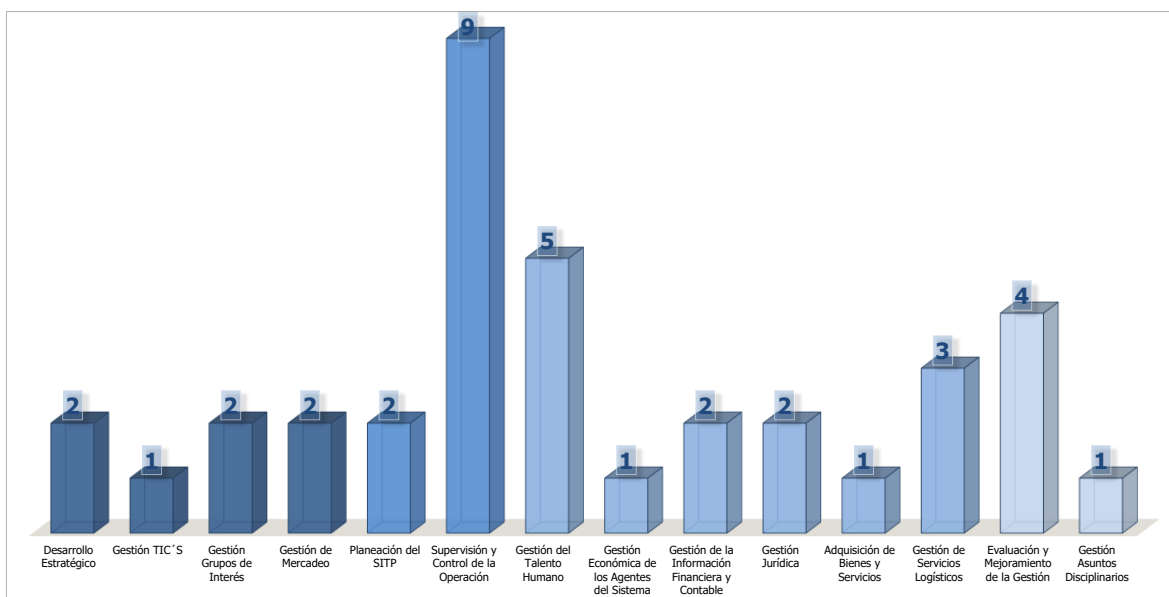


• Riesgos de Corrupción – Fraude por tipo de proceso

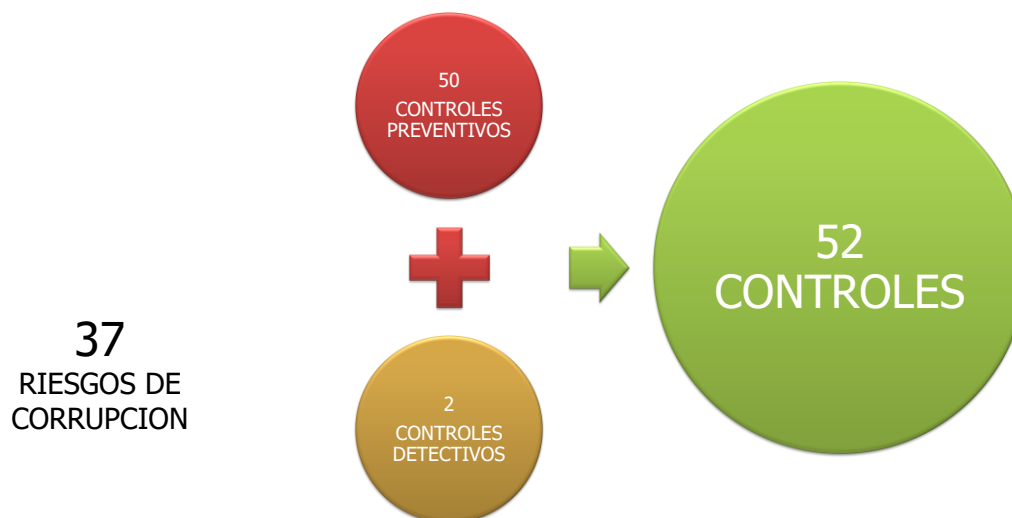


INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTION BAJO EL REFERENTE DE MIPG

- Riesgos de corrupción por proceso



- Análisis de los Riesgos de corrupción



INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTION BAJO EL REFERENTE DE MIPG

- Exposición al riesgo- Riesgos de Corrupción

RIESGO INHERENTE					RIESGO RESIDUAL				
PROBABILIDAD		IMPACTO			PROBABILIDAD		IMPACTO		
		Moderado	Mayor	Catastrófico			Moderado	Mayor	Catastrófico
		3	4	5			3	4	5
Casi seguro	5	15	20	25	Casi seguro	5	15	20	25
Probable	4	12	16	20	Probable	4	12	16	20
Posible	3	9	12	15	Posible	3	9	12	15
Improbable	2	6	8	10	Improbable	2	6	8	10
Rara Vez	1	3	4	5	Rara Vez	1	3	4	5

- Actividades de Control

Se cuentan con actividades de control en los mapas de riesgo para mitigar la materialización de estos, durante el primer semestre se realizó el primer monitoreo de la vigencia por parte de cada una de las líneas de defensa de la Entidad.

De igual manera, en los manuales de procesos y procedimientos se cuentan con puntos de decisión y de control para llevar adecuadamente las actividades del quehacer institucional las cuales son objeto de seguimiento mediante las auditorías internas

- Información y Comunicación

A través de diferentes instancias internas se han llevado actividades de seguimiento y monitoreo permanente a la implementación de las políticas públicas inmersas en MIPG, durante enero a junio de 2021 la entidad ha realizado:

- Cuatro (4) reuniones con el Equipo Operativo del Sistema de Gestión (16 de febrero, 11 de marzo, 28 de mayo y 30 de junio).

INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTION BAJO EL REFERENTE DE MIPG

- Cuatro (4) reuniones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (26 de enero, 23 de febrero, 27 de abril y 26 de mayo).
- Tres (3) reuniones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (27 de enero, 26 de abril, 22 de junio 22).
- Actividades de Monitoreo

Mediante la resolución 296 de 2018, se creó el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de TRANSMILENIO S.A., desde esta instancia se evalúa el sistema de control Interno y se aprueban las modificaciones, actualizaciones y acciones de fortalecimiento del sistema a partir de: la normatividad vigente, los informes que presenta el Jefe de la Oficina de Control Interno y organismos de control, y resultados de la medición del avance y efectividad del Modelo estándar de Control Interno MECI.

Durante lo transcurrido de esta vigencia, se resaltan las siguientes acciones:

- Aprobación y seguimiento al Plan Anual de Auditoria de la Entidad para la vigencia 2021.
- Revisión de la exposición de la entidad a los Riesgos de corrupción, fraude y gestión
- Se ha hecho la revisión a los estados financieros de la Entidad y se han propuesto las recomendaciones del caso.

Adicionalmente en cumplimiento de esta política, la entidad se encuentra revisando la metodología de riesgos acorde con los lineamientos del DAFP emitidos en diciembre de 2020 y realizando los ajustes del caso.