



A

TRANSCARIBE S.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DEFINITIVO AUDITORIA DE GESTION SECRETARIA GENERAL I
SEMESTRE VIGENCIA 2019

Juan Carlos Pianeta Arévalo
Jefe Oficina de Control Interno

Equipo Auditor
Guido Martelo Hernández.

Cartagena de Indias D.T. y C. 2019





INTRODUCCIÓN

La oficina de Control Interno, teniendo en cuenta lo prestablecido en la ley 87 de 1993, y demás normas aplicables y además teniendo en cuenta la programación establecida dentro del Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno de esta entidad, desarrolló la presente auditoría con el fin de evaluar la gestión de las actividades propias del área de Secretaría General de esta entidad, buscado que las mismas estén ajustadas a lo establecido en los procesos y procedimientos. Durante la ejecución de la misma se llevaron a cabo entrevistas con los funcionarios responsables, análisis de la información, identificación de los responsables, revisión documental, se hicieron recomendaciones para la búsqueda de la mejora continua, al igual que observaciones sobre aspectos que deben mejorarse.

En el presente informe de Control Interno se presentan los resultados y las deficiencias encontradas en las muestras de la información tomadas aleatoriamente, así como las evidencias de las diferentes pruebas aplicadas; para posteriormente establecer los controles y acciones que permitan mitigar o prevenir situaciones de riesgo y/o hacer los ajustes a que haya lugar, buscando que esta dependencia cumpla con las metas y objetivos.

Queremos agradecer la cooperación del personal involucrado durante el desarrollo del trabajo.

OBJETIVOS y ALCANCE:

El alcance de nuestro trabajo incluyó los procesos presentados en el siguiente gráfico:



ALCANCE:

1. Verificar el cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulan el Derecho Fundamental de Petición.
2. Verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1952 de 2019.
3. Verificar el cumplimiento de lo establecido en las Directivas Presidenciales 01 de 1999 y 02 de 2002, y el buen uso y mantenimiento de los sistemas de información - Hardware y Software -de la Entidad. Verificar que la entidad tenga implementada la Estrategia de Gobierno en línea. (Hoy Gobierno Digital).
4. Verificar el cumplimiento de las funciones y obligaciones de la Oficina de Gestión Social.



1. AUDITORIA A PQR PERIODO ENERO-JUNIO DE 2019.

Se buscará establecer si el proceso de recepción, trámite y respuestas a las PQR elevadas ante esta entidad, se ajusta a lo establecido en el estatuto anticorrupción, (ley 1474 de 2011), a la ley 1755 de 2015, entre otras.

TRÁMITE DE LAS PQRS EN ESTA ENTIDAD

En esta entidad existe una oficina de correspondencia en donde encontramos dos funcionarias de planta encargadas de la recepción de las PQRS.

Una vez llega la PQRS a la entidad esta es sentada en los libros oficiales de correspondencia recibida (libro digital en programa de Excel), luego es escaneada y enviada al área de Secretaria General en donde dependiendo la naturaleza del asunto es reenviada al área respectiva para que procedan a dar la respuesta respectiva o a iniciar la actuación administrativa correspondiente. Cuando es una solicitud que proviene de un órgano de control, es reenviada a la oficina asesora de control interno para el respectivo seguimiento. El procedimiento interno de recepción, trámite y respuesta de las PQRS se encuentra institucionalizado en la resolución 097 del 12 de julio de 2018.

Además de lo anterior, la entidad cuenta en su página web institucional con un link en donde se reciben las PQRS, a través del cual se diligencia un formulario en el cual se solicita nombre, apellido, correo electrónico, número de documento de identificación, nacionalidad, teléfono, dirección, asunto y el mensaje, una vez diligenciado el mismo, se envía y es recibido a través del correo pqr@transcaribe.gov.co a través del cual se direcciona a las áreas encargadas de dar respuesta.

Por otra parte, la entidad cuenta con la línea telefónica institucional 6411320 opción 2, por medio de la cual se pueden interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

El presente informe comprende la revisión de las PQRS elevadas ante esta entidad durante el primer semestre del año 2019. Durante el periodo antes mencionado fueron elevadas ante esta entidad 1901 PQRS, dentro de las cuales fueron resueltas de fondo 1890. A la fecha de elaboración del presente informe tenemos que hay 11 (Once) solicitudes sin contestar de las cuales 1 (una) corresponde al mes de febrero, 1 (Una) mes de mayo y 9 (Nueve) en el mes de junio. Cabe anotar que las solicitudes no atendidas, requieren trámite especial.

En términos generales, existe voluntad y disposición de los funcionarios de la entidad en darle atención oportuna a las distintas solicitudes elevadas.

Se anexa un CD que contiene un archivo en Excel, en donde se relacionan todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias auditadas en el periodo enero a junio de 2019, que son objeto del presente informe.

Es importante que se siga dando respuesta oportuna y de fondo a todas y cada una de las PQRS, con lo cual se evitarían sanciones disciplinarias en contra del funcionario que no hizo la atención oportuna, al igual que acciones de tutela en contra de la entidad.





Se recomienda hacerles seguimiento a las solicitudes que a corte 30 de junio no han sido atendidas, por requerir trámites especiales. Hay que resaltar que en esta entidad se lleva un debido registro de las solicitudes que ingresan.

2. AUDITORIA A LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS


De conformidad con el comunicado interno TC-SG-07.02-039-2019 de fecha 09 de julio de 2019, expedido por la Secretaria General, en la entidad actualmente se encuentran abiertos dos expedientes de actuaciones disciplinarias, así:

Radicado	Clase de Actuación	Quejoso	Indagado	Estado de la Ejecución
No. 01/2017	Indagación Preliminar	Mauricio Rave Cubillos (representante Legal Persianas RAVE)	Estebana Peñaeta Arrieta	En Trámite
No. 02/2017	Indagación Preliminar	Sindy Pérez (Gerente DECORACTUAL ESTILOS)	Por Determinar	En Trámite

Una vez revisados los expedientes contentivos de las actuaciones administrativas antes mencionadas, se pudo constatar que los citados procesos disciplinarios tienen un grado de avance no significativo, son procesos de vigencias 2017 y aún están en la etapa de indagación preliminar.

Teniendo en cuenta que la acción disciplinaria se produce en virtud de la relación de subordinación que existe entre el funcionario y la administración en el ámbito de la función pública, y que se origina en un presunto incumplimiento de un deber o de una prohibición, la omisión o extralimitación en el ejercicio de las funciones, entre otras, se deben impulsar los procesos aquí indicados; es importante determinar la responsabilidad o no de la conducta que se le imputa al disciplinado.

Es importante impulsar dichos procesos, a fin de determinar la responsabilidad o no del disciplinado.

Respecto al poco avance que han tenido los citados procesos, el área auditada indicó lo siguiente " Al respecto, es importante aclarar que en el concepto emitido por la Dra. **Mónica Manrique Montaño**, Secretaria General en su momento, a través de comunicado **TC-SG-07.02.031-2018** de 30 de octubre de 2018, se concluyó que "el Manual de Procesos Disciplinarios de TRANSCARIBE S.A., es aplicable únicamente a los Empleados públicos, dado que los Trabajadores oficiales tal y como establece el Decreto 2127 de 1945, se rigen por disposiciones propias naturales de este tipo de vinculación, es decir a través de lo establecido a través del contrato de trabajo. Reglamento interno". Sin embargo, en atención al comunicado interno TC-GE-07.02-203-2019 de 4 de abril de 2019, en el cual el gerente hizo alusión a sus comunicados internos TC GE 07 02 332 2018 de 9 de octubre de 2018 y TC GE 07 02 347 de 22 de octubre de 2018, este despacho, mediante comunicado interno TC-SG-07.02-08-2019 dirigido a la gerencia, consideró que a pesar del concepto existente, a nuestro criterio no había claridad sobre la inaplicabilidad del Manual de Procesos Disciplinarios de la entidad a los trabajadores oficiales y, por lo tanto, se considero necesario elevar consulta al DAFP a fin que aclarar el asunto y evitar posibles nulidades en actuaciones futuras. 





La consulta se elevó al DAFP el día 11 de abril de 2019, entidad que mediante oficio con radicado 2019060134702 de 12 de abril de 2019, la remitió al doctor **CAMILO ANDRES GARCIA GIL**, Jefe Procuraduría Auxiliar para Asuntos Disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación, sin que hasta la presente se haya recibido respuesta”

Se tienen por válidas las explicaciones dadas por la dependencia auditada, no obstante lo anterior no subsanan el hallazgo indicado dentro del informe preliminar, por tal razón se deja en firme el citado hallazgo.

3. AUDITORIA AREA DE SISTEMA

La oficina de control interno, dando cumplimiento a su obligación de evaluación y seguimiento mediante las auditorías periódicas programadas al proceso informático de Transcaribe S.A., realizó la auditoría en base al objetivo y alcance programados, en ese sentido se realizará verificación de los siguientes aspectos:

- Verificar que el software utilizado por la entidad se encuentre licenciado.
- Detallar que mecanismos emplea el área auditada para minimizar los riesgos establecidos en el mapa de riesgos.
- Medidas utilizadas para salvaguardar la información contenida en los equipos.
- Mantenimientos preventivos programados.
- Implementación Estrategia Gobierno en Línea.

PLANES DE MEJORAMIENTO

El área de sistemas tiene actualmente suscritos con la oficina asesora de control interno dos (02) planes de mejoramiento generados como resultado de las auditorías internas de gestión practicadas a esta dependencia en las vigencias 2017 y 2018 respectivamente, el grado de cumplimiento de los mismos se detalla a continuación:

AÑO 2017

OBSERVACION No.1 Establecer un programa de mantenimientos preventivos y correctivos de hardware a los equipos tecnológicos de la entidad, la acción de mejoramiento establecido por el profesional especializado de sistemas fue la de diseñar y establecer un programa de mantenimiento preventivo y correctivo que permita subsanar dicha observación, a corte 31 de Diciembre de 2018 se realizó un mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos tecnológicos de la entidad, con lo cual se da por subsanada esta observación.

OBSERVACION No.2 Actualmente el área de sistemas de la entidad cuenta con el personal idóneo (02 personas) requerido para cumplir a cabalidad las necesidades de la entidad, se hace necesario ampliarlo debido al alto volumen de operación que se viene manejando actualmente, la acción de





mejoramiento propuesta fue la de ampliar el número de funcionarios que apoyen al área de sistemas, a corte 31 de diciembre de 2018 se estableció dentro del plan estratégico 2016 – 2020 las funciones, perfiles profesionales y posibles acciones de choque que se requieren para apoyar las tareas tecnológicas que necesitan refuerzo y apoyo y así poder sacar adelante los proyectos de la entidad, sin embargo la acción continúa sin subsanar ya que actualmente el área de sistemas cuenta con el mismo personal descrito en la observación.

OBSERVACION No.3 Es necesario adquirir de manera urgente equipos para realizar el respaldo y salvaguarda de la información, ya que actualmente la capacidad se encuentra copada y no hay equipos para realizar dicha labor, esta observación será superada una vez se lleve a cabo la compra de equipos que se encuentra proyectada para la vigencia 2018, con el fin de resolver temporalmente esta observación, se estableció un acuerdo con el proveedor de internet para que le suministraran en la nube almacenamiento administrable, a corte 31 de diciembre de 2018, el proceso de compra de equipos que había proyectado fue aplazado debido a razones de presupuesto, por lo que la acción continúa sin subsanar.

OBSERVACION No.4 Es necesario actualizar la página web de la entidad ya que la actual no cumple con los lineamientos establecidos en la estrategia gobierno en línea, actualmente se tienen adelantado todos los estudios técnicos previos y del sector necesarios para llevar a cabo la contratación que permita subsanar dicha observación, a corte 31 de diciembre de 2018 se reporta que la entidad no aprobó llevar a cabo dicha contratación debido a disposiciones presupuestales, por lo que la acción continúa sin subsanar.

De lo anteriormente expuesto, podemos concluir que el grado de cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito entre el área de sistemas y la oficina de control interno para la vigencia 2017, cuenta con un avance de **50%**

AÑO 2018

OBSERVACION No.1 Se observa que se han realizado adquisiciones de equipos de cómputo, pero esta compra no ha sido suficiente para renovar completamente la infraestructura tecnológica de los equipos que se encuentran obsoletos, la acción de mejoramiento establecida fue la de renovar la infraestructura tecnológica de los equipos, a corte 31 de Diciembre de 2018 se realizó una adjudicación a un contratista por medio del cual se adquieren equipos tecnológicos, de cómputo, portátiles, impresoras, equipos GPS, accesorios y otros elementos, si bien esta compra solo permitió hacer renovación de los equipos de uso específico del personal de planta de la entidad, se evidenció una mejora sustancial en la infraestructura tecnológica y de equipos de la entidad, con lo cual se da por subsanada esta observación.

OBSERVACION No.2 No se cuenta con un programa de mantenimientos preventivos y correctivos de hardware de los equipos tecnológicos de la entidad, ya que actualmente se realiza de manera parcial a los equipos adquiridos en el año 2015 y el mismo se termina a finales de este año ya que se encuentra establecido como obligación contractual al proveedor de los equipos, la acción de mejoramiento propuesta fue la de diseñar y establecer un programa de mantenimiento preventivo y correctivo; a corte 31 de diciembre de 2018 y teniendo en cuenta que la entidad realizó la



adjudicación de un contrato de compra venta de equipos tecnológicos a finales de la vigencia auditada, dentro del cual se establecieron dos (02) mantenimientos preventivos y correctivos, podemos concluir que la observación queda subsanada por tanto dichos mantenimientos cobijaran a equipos tecnológicos que no han recibido mantenimiento alguno.

OBSERVACION No.3 Actualmente el área de sistemas de la entidad solo cuenta con dos personas, pero se hace necesarios ampliar este personal debido al alto volumen de operación que se esta manejando y teniendo en cuenta que la entidad se encuentra en operación y se hace necesario tener personal adicional para cumplir correctamente con todas las necesidades presentadas, la acción de mejoramiento propuesta fue la de ampliar el número de funcionarios que apoyen al área de sistemas, a corte 31 de diciembre de 2018 se estableció dentro del plan estratégico 2016 – 2020 las funciones, perfiles profesionales y posibles acciones de choque que se requieren para apoyar las tareas tecnológicas que necesitan refuerzo y apoyo y así poder sacar adelante los proyectos de la entidad, sin embargo la acción continua sin subsanar ya que actualmente el área de sistemas cuenta con el mismo personal descrito en la observación y dicha decisión depende directamente del nivel directivo .

OBSERVACION No.4 Las matrices de riesgo por proceso dentro de los cuales está el proceso informático, se encuentra desactualizada, la acción de mejoramiento propuesta fue la de actualizar la matriz de riesgo, a corte 31 de diciembre de 2018 se realizo diligenciamiento y actualización con el área de planeación e infraestructura, por lo que la acción fue subsanada.

OBSERVACION No.5 No se cuenta con los equipos necesarios para realizar el respaldo y salvaguarda de la información, ya que actualmente la capacidad se encuentra copada y no hay equipos para seguir realizando dicha labor, la acción de mejoramiento propuesta fue la de adquirir un número de razonable de equipos que permitan subsanar la observación, a corte 31 de diciembre de 2018 fue concretada la meta de compra de equipos proyectada, pero en la misma no fue incluida la compra de equipos de salvaguarda de la información, por lo tanto la meta no queda subsanada.

OBSERVACION No.6 La página web de la entidad no cumple a cabalidad con la estrategia gobierno en línea se encuentra desactualizada, la acción de mejoramiento propuesta fue la de hacer los ajustes pertinentes que permitan cumplir a cabalidad la estrategia gobierno en línea, a corte 31 de diciembre de 2018 no fue aprobada la necesidad por disposiciones de tipo presupuestal, se tiene previsto ejecutar dentro del primer trimestre de 2019.

OBSERVACION No.7 La entidad cuenta con un link en su página web, donde se reciben las PQR, sin embargo dicho link esta desactualizado, la acción de mejoramiento propuesta fue la de actualizar dicho link, a corte 31 de diciembre de 2018 se realizó la actualización y se verifico su funcionamiento, con lo que la observación queda completamente subsanada.

De lo anteriormente expuesto, podemos concluir que el grado de cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito entre el área de sistemas y la oficina de control interno para la vigencia 2018, cuenta con un avance de **70%**





Para subsanar las observaciones señaladas en los citados planes de mejoramiento se había indicado como fecha límite 31 de diciembre de 2018, pero a corte de junio 30 de la presente anualidad no se han superado en un 100%, razón por la cual se requiere el cumplimiento de las acciones contempladas en los citados planes con el objetivo de superar las falencias.

SOFTWARE Y LICENCIAS

Todos los softwares y licencias adquiridos por la entidad tienen todos los derechos y permisos de licenciamiento concedidos por los autores, las licencias se encuentran actualizadas y con todos los permisos habilitados, se han enviado los informes de ley correspondientes relacionados con los derechos de autor y de normas de uso de software en los plazos establecidos por el Gobierno Nacional y de acuerdo a lo exigido por la ley, en virtud de lo anterior se anexa copia del último informe remitido a la Dirección Nacional de Derechos de Autor con el fin de verificar el cumplimiento de la Directiva Presidencial 02 de Febrero 12 de 2002.

El software administrativo y financiero con que cuenta la entidad, se encuentra compuesto por los módulos de Activos Fijos, Contratación, Nómina, Presupuesto, Contabilidad COLGAAP Y NIIF, Tesorería, Proveedores y Sistemas, los cuales permiten registrar operaciones administrativas y financieras incluyendo opciones de consulta y de reportes. Este software cuenta con todos los permisos de parametrización autorizados y con contrato de soporte provisto por el proveedor, que permite una mayor funcionalidad y a su vez contribuye a la toma de decisiones al interior de la entidad, se anexa por parte del profesional de sistemas una matriz donde se relaciona el tipo de sistema de información implementado en la entidad, código de la licencia y cantidades instaladas y el área donde se encuentra funcionando.

MECANISMOS PARA MINIMIZAR RIESGOS DEL PROCESO

Una vez hecha la revisión de la matriz de riesgos aplicada al proceso, se determina que el área cuenta con diferentes sistemas de Información y herramientas tecnológicas que potencializan el desarrollo de los procesos internos de la entidad y que permiten minimizar los riesgos, estos sistemas y herramientas se encuentran dirigidos a las funciones operacionales de cada área y en general al tema administrativo y financiero de la entidad, la matriz se encuentra completamente actualizada.

El sistema de acceso a internet contempla todo tipo de reglas de seguridad y de encriptación, los cuales son servicios conexos a los sistemas de seguridad de la empresa prestadora de servicios de internet, cuenta con un firewall dentro del esquema de red de área local que limita los ataques externos a un mínimo riesgo, actualmente la entidad cuenta con una mayor velocidad de navegación (50Mbps), que permiten una mayor rapidez en la navegación de internet.

SALVAGUARDA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION

La entidad cuenta con una plataforma tecnológica robusta adquirida hace bastante tiempo, está conformada por un servidor de dominio que trabaja en el sistema operativo Windows Server Estándar, a este servidor se conectan los equipos de la red de área local. Este servidor de dominio en su directorio activo cuenta con varias políticas definidas: registro de cuentas, restricción de ingreso, usuarios de dominio, equipos de dominio, tipos de usuario, tiempo de trabajo por sesión de





dominio, acceso a puertos, carpetas de dominio, cambio de contraseñas, etc. A nivel de base de datos se tienen establecidos los roles y los tipos de usuario.

El rol de administrador de un módulo en el aplicativo JSP7 tiene un alcance que permite parametrizar, actualizar, registrar, reversar y anular cualquier operación dentro del módulo asignado en la interfaz del usuario, sin embargo, también existe un súper administrador para el dominio del motor de base de datos.

Se realizan copias de seguridad periódicas (Backup), las cuales se encuentran debidamente registradas y con llave, lo que permite mantener la información protegida ante cualquier evento que se pueda presentar, adicionalmente se cuenta con equipos de disco duro externo y discos DVD donde se almacenan las copias de seguridad, la navegabilidad se encuentra totalmente controlada y se cuenta con una consola antivirus que permite que los equipos de la entidad se aislen ante cualquier ataque informático externo, esta consola se actualiza de forma automática lo que permite tener equipos y sistemas a la vanguardia tecnológica. Los respaldos que se realizan al interior de la entidad son realizados a los equipos de cómputo de alta prioridad, actualmente persiste el problema de la capacidad copada con la que se encuentran los discos duros en los cuales se realizan las copias de seguridad, sin embargo el plan de choque implementado por la oficina de sistemas y que está relacionado con el almacenamiento de información por espacio de un Terabyte en las máquinas virtuales y los servidores de bases de datos ha dado resultado, actualmente la Dirección de Operaciones de la entidad hace uso de 300GB de esta capacidad, los cuales son usados por la misma para el almacenamiento de videos de conductas delictivas al interior del sistema.

El nivel de seguridad de los equipos tecnológicos de la entidad sigue amparado por un conjunto de herramientas que garantizan la protección de la infraestructura tecnológica a nivel perimetral para todos los usuarios, la entidad cuenta con mecanismos tales como Proxy de comunicaciones, firewall perimetral, plataforma antivirus en los servidores y un servidor de dominio que permite manejar las cuentas de los usuarios internos de la información.

Todos los equipos de cómputo de la entidad, incluido el servidor y el centro de comunicaciones, cuentan con unidades de respaldo energético (UPS).

En relación con la planificación para la compra de nuevos equipos tecnológicos, la entidad ha realizado la misma teniendo en cuenta los parámetros establecidos actualmente, se ha realizado actualización de algunos equipos de la infraestructura tecnológica, pero persiste la necesidad de adquirir equipos necesarios para la realización de respaldo de la información de la entidad, toda vez que en la compra realizada a finales de la vigencia 2018 no fue posible adquirirlos por temas presupuestales.

Cabe anotar que frente a esta observación, el área auditada señaló textualmente lo siguiente: *Durante la vigencia 2019, por parte del profesional especializado Ingeniero de Sistemas, adscrito a la Secretaría General, se adelantaron los estudios previos, análisis del sector, matriz de riesgos y fichas técnicas para adquirir la tecnología suficiente que buscaba cubrir la observación relacionada con la compra de equipos de soporte en un cien por ciento (100%) y otros aspectos operacionales de la gestión tecnológica de la entidad. Sin embargo, luego que la Secretaría General puso esto en*





conocimiento de la alta dirección, está determinado por disposiciones financieras y presupuestales que este proceso de compra venta; se debería aplazar hasta que la entidad cuente con los recursos de caja suficientes para garantizar satisfactoriamente esta necesidad.

MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Actualmente la entidad desarrolla mantenimientos preventivos para los equipos que fueron adquiridos durante la vigencia 2015 mediante contrato TC-LPN-003-15, este contrato continúa vigente y está próximo a vencer; para el resto de equipos se les desarrolla mantenimiento preventivo y correctivos a finales de la vigencia 2018, en ocasión del contrato de adquisición de equipos realizado, actualmente todos los equipos de cómputo de la entidad cuentan con mantenimientos preventivos y correctivos, se hace necesario realizar la planificación para el mantenimiento correspondiente a la vigencia 2019.

En relación con el inventario de todos los equipos tecnológicos, la oficina de sistemas cuenta con inventario de todos los mismos, los cuales se encuentran debidamente identificados, con su número de serial, usuario a quien se le encuentra asignado, placa de inventario respectiva y la fecha del mantenimiento realizado, de igual forma se tienen identificados todos los equipos de la entidad mediante un formato de hoja de vida en el cual se describe el equipo, sus características y los mantenimientos realizados al mismo.

ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA

En cumplimiento de la estrategia Gobierno en Línea, la entidad ha realizado avances significativos, cuenta con toda la documentación de la caracterización del proceso de gestión de sistemas de información, gestión de la infraestructura tecnológica, planeación de la tecnología de la entidad, igualmente se encuentran establecidas las políticas de acceso de la información, administración de cambios, administración de la seguridad, almacenamiento y respaldo de la información, comunicaciones electrónicas, confidencialidad de la información, contratos, alianzas y convenios con terceros, normas y procedimientos operativos, procesamiento de la información, seguridad física, software utilizado, políticas de las TIC, políticas de usuarios y perfiles de la entidad, política de administración y legalización de software, reanudación máquinas virtuales, reanudación servicio de internet, restauración de base de datos, uso de contraseñas, se tiene establecido el plan estratégico y de continuidad TICS 2016 – 2020, procedimientos de administración de errores de salida en las aplicaciones, procedimiento de políticas de seguridad informática y procedimiento de seguridad del hardware inventario de equipos tecnológicos, política preliminar de protección de datos, se realizaron los planes de comunicación, plan de recuperación ante caída de red de datos, etc..

La entidad tiene los procesos de contratación y el listado de contratos debidamente registrados en el portal único de contratación estatal y en la página web institucional, cumpliendo de manera básica con los estándares exigidos de divulgación de la información, se asocian varios sitios de interés, manejan toda la parte de normatividad, informes financieros, rendición de cuentas, informes de control interno, normas, resoluciones que denotan los procesos administrativos que se perfeccionan





en la entidad, se realizaron mejoras en los formularios de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias agregando puntos relacionados con las rutas, horarios de desplazamiento, etc.

4. AUDITORIA PROGRAMA DE GESTION SOCIAL

El área responsable de la Gestión Social y el servicio al usuario dicta el Manual de Gestión Social y Servicio al Usuario de TRANSCARIBE, en el marco del diseño y capacidad técnica y operativa del SITM. Sobre dicha área recae la responsabilidad de elaborarlo, actualizarlo, aplicarlo, modificarlo integral o parcialmente y suspender transitoria o definitivamente la aplicación de algunas normas.

La entidad cuenta con una persona de planta, que es la encargada de ejercer seguimiento, ejecución y control del Manual de Gestión Social del Ente gestor, que se encarga de apoyar a la Secretaria General en la supervisión y desarrollo del mismo. De igual manera se verifica el cumplimiento del objeto contractual del equipo que se encarga de ejecutar los programas que le componen.

La ejecución del Plan de Gestión Social de la entidad se realiza conforme el desarrollo de cada una de las etapas de implementación del proyecto SITM, a fin de garantizar el beneficio colectivo y promover practicas socialmente responsables en cada uno de estos procesos.

Dentro del análisis realizado en el marco de la auditoría interna practicada a este programa, se verificó el cumplimiento de las funciones de la persona responsable del mismo así:

- **Participar en el diseño, formulación implementación y evaluación de los planes y políticas tendientes al mejoramiento continuo de las relaciones TRANSCARIBE S.A-ciudadanía, a la mitigación del impacto social y ambiental del proyecto SITM y a la apropiación, respeto y desarrollo del sentido de pertenecía del proyecto por parte de los ciudadanos.**

En este sentido se evidencia la coordinación y planificación de todas las reuniones de socialización con las comunidades del área de influencia a las rutas del sistema, de acuerdo a las directrices recibidas por el Departamento de operaciones de la entidad, se articulan actividades pedagógicas de formación al ciudadano, en estaciones, en buses, en espacios compartidos del sistema, en las áreas de influencia directa, instituciones educativas y con otros grupos de interés, se articulan actividades educativas, sociales y culturales con los concesionarios de la operación a fin de unir esfuerzos en el posicionamiento de la marca y Fidelización de usuarios de las diferentes rutas, se realiza seguimiento a las necesidades sociales y ambientales de las comunidades vecinas al Patio Portal, se tienen diseñadas campañas de formación al nuevo ciudadano en conjunto con otras entidades del Distrito, se realiza Kick off con el equipo de trabajo, se realiza diseño y ejecución de campañas de cultura ciudadana y seguridad vial, se da apoyo en el diseño de estrategias y procedimientos que garanticen la legitimidad institucional, el desarrollo de mecanismos de participación ciudadana y el control social del proyecto de transporte masivo de pasajeros.

La oficina de Atención al Usuario presta servicio continuo de lunes a viernes de 8:00 am – 5:00 pm, se da atención a los canales de atención: PQRSD Virtuales, telefónicas, y presenciales, se realizan reuniones de seguimiento con las comunidades y evaluación de las rutas.





- **Orientar el diseño, formulación y ejecución de los estudios socio-económicos y ambientales de la población que pueda ver afectada por la implementación del proyecto de transporte masivo.**

Se realizó la revisión y corrección de los Planes de Manejo ambiental para la atención de obras del sistema, igualmente se revisaron y articularon las acciones frente a la ejecución del Plan de Manejo ambiental en obras y en la operación.

- **Participar en el diseño de estrategias de comunicación para divulgar los programas, planes y proyectos de la empresa a los actores interesados.**

Existe un trabajo articulado con el equipo de comunicaciones de la Entidad, se implemento la estrategia de campaña Usuarios al 100%, Muévete Legal y Transcaribe te conecta.

- **Atender, evaluar y controlar las respuestas oportunas de las quejas y reclamos formulados por la comunidad que sean del área de su competencia.**

La atención, evaluación y control de las respuestas oportunas de las quejas formuladas por la comunidad, se realiza con los canales de atención establecidos y PQRS recibidas en la oficina.

- **Socializar y sensibilizar a la comunidad directamente impactada por la operación del proyecto y al resto de la población en Cartagena.**

El equipo que hace parte de la implementación del plan de gestión social de la entidad, se enfoca desde los ejes educativo, social y cultural para la socialización de las novedades del sistema. Todas la socializaciones realizadas, cuentan con registro fotográfico y de asistencia, igualmente se realiza la gestión administrativa de llevar el control de estas reuniones y se rinde informe a entidades tales como el Ministerio de Transporte y Gerencia del Proyecto (ej. Informe trimestral).

- **Diseñar y ejecutar estrategias para el fomento de la cultura ciudadana “Cultura Transcaribe” a través de la difusión social de la gestión de TRANSCARIBE S.A**

Se han diseñado y ejecutado estrategias que contribuyen con el fomento de la cultura ciudadana en el SITM – Transcaribe S.A., tales como: Campaña usuarios al 100%, Charlas en instituciones educativas (Colegios y Universidades), se realizan tomas del sistema (trabajo del equipo en buses, estaciones, paraderos y portal), hay articulación con entidades de orden Distrital y con la Gestión Social de los concesionarios y existe un comité Transformando vidas,

- **Vigilar el cumplimiento de la legislación ambiental - social vigente en los proyectos de infraestructura física a cargo de TRANSCARIBE S.A para el efecto deberá verificar que en los contratos de estudios, diseños y construcción de obras, así como los necesarios para la operación, se exija el cumplimiento de los planes de manejo ambiental en el componente social.**

En ese sentido se realiza seguimiento socio ambiental de las Obras Rutas Pre Carga Alimentadoras y Complementarias, se realizan recorridos de obra, hay asistencia a los Comité Socio Ambientales, de mano de obra no calificada, se realiza revisión de piezas informativas, asistencia a reuniones con la comunidad, asesoría del equipo social y consolidación de la Información en informes trimestrales y de seguimiento.





Gana
Cartagena y
Ganamos todos



- **Colaborar en la difusión del reglamento del usuario y procedimientos del área de su competencia a todo el personal de la empresa que por su actividad requiera tales conocimientos.**

Se realizó la Feria Colaboradores al 100% y se hizo la presentación del reglamento del usuario y recomendaciones del funcionamiento del sistema a personal de cara a cliente (se coordinan capacitaciones con personal de regulación, guardas de seguridad, taquilleras y cultores de Escuela de Gobierno).

- **Asistir a las reuniones, diligencias o eventos que les sean indicados por los superiores del área acatando las directrices impartidas para tal fin.**

En este sentido se evidencia la asistencia a todo tipo de reuniones para las cuales se asigna y para las demás a las cuales no se puede atender de manera directa se asigna el personal según distribución por temas y ejes, se elaboran los informes solicitados por las dependencias de la empresa y por los organismos de control sobre asuntos relacionados con el área, tales como la Gerencia, Secretaria General, Informes Trimestrales, consolidado mensual y consolidado anual.

- **Coordinar las acciones interinstitucionales que deban ejecutarse para la articulación del Sistema como Proyecto de ciudad.**

En el marco de la coordinación de estas acciones, se realiza comité Transcaribe Transformando Vidas (articulación interinstitucional), se asiste a Consejo de Gobierno cuando el gerente así lo considera y se asiste a reuniones de seguimiento interinstitucional.

En términos generales, la oficina de gestión social de esta entidad realiza sus funciones y deberes conforme a la necesidad para la cual fue creada la misma, no obstante lo anterior se sugiere robustecer las campañas de concientización de los ciudadanos relacionado con el buen uso del sistema, utilizarlo con más frecuencia y menos transporte ilegal, utilizar con menos frecuencia el vehículo particular y en su lugar darle más uso al sistema.

OBSERVACIONES y/o RECOMENDACIONES

En relación con las observaciones presentadas en el informe preliminar de auditoría practicada al área de sistemas y a las cuales se les dio respuesta mediante comunicado interno **TC-SG-07.02-055-2019** se tiene lo siguiente:

- Se evidencia que se realizaron contrataciones para adquirir equipos de cómputo e infraestructura tecnológica, pero la misma no fue suficiente para cubrir la necesidad de adquirir equipos necesarios para realizar el respaldo y la salvaguarda de la información, ya que actualmente se utiliza una medida de choque que resulta insuficiente debido al alto volumen de información que maneja la entidad, por lo tanto queda en firme esta observación.
- Se mantiene la observación relacionada con la necesidad de actualizar la página web de la entidad ya que la actual no cumple a cabalidad con la estrategia gobierno en línea, así como tampoco lo señalado en la ley 1712 de 2014, en concordancia con la directiva 006 de fecha 14 de mayo de 2019, expedida por la Procuraduría General de la Nación.





Gana
Cartagena y
Ganamos todos



- Darle cumplimiento en un 100% a las acciones que permitan subsanar los hallazgos contenidos dentro de los planes de mejoramiento a que se hace alusión dentro de la presente auditoria.
- Impulsar los procesos disciplinarios vigentes a fin de determinar la falta o no del disciplinado.
- Se recomienda hacerle seguimiento a las solicitudes que a corte 30 de junio no han sido atendidas.
- Se recomienda seguir realizando campañas de concientización de los ciudadanos relacionado con el buen uso del sistema, utilizarlo con más frecuencia y menos transporte ilegal, utilizar con menos frecuencia el vehículo particular y en su lugar darle más uso al sistema.

JUAN CARLOS PIANETA ARÉVALO.
Jefe Oficina de Control Interno


Guido E. Martelo Hernández.
Apoyo Auditoria

C.c Archivo, Gerencia

