
Resolución Número 701 (Diciembre 21 de 2017)

**“Por la cual se actualizan los documentos
oficiales del Sistema Integrado de Gestión de la
Oficina de Control Interno**

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Modificar el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-CI-004	4	Peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias de los Entes de Control

ARTÍCULO 2°: Derogar en su totalidad la Resolución 593 del 16 de octubre de 2015, mediante la cual se había adoptado la versión 3 del documento P-CI-004 “Peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias de los Entes de Control”.

ARTÍCULO 3°: Crear el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-CI-011	0	Seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá D.C.

ARTICULO 4°. La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a ventiún (21) días del mes de diciembre de dos mil diecisiete (2017).

CARLOS ARTURO FERRO ROJAS
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-004	Versión: 4	Fecha: Diciembre de 2017	

TABLA DE CONTENIDO

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **RESPONSABLE**
4. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
5. **DEFINICIONES**
6. **CONDICIONES GENERALES**
7. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2012-11-21	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2013-02-08	En el capítulo 5 definiciones se incluyeron los conceptos de Término y Trazabilidad. En condiciones generales capítulo 6, se incluyó una tabla de términos para atender los requerimientos y otra tabla donde se aclara que según el requerimiento hay un funcionario responsable de asignar dicho trámite. Adicionalmente, se incluyeron dos condiciones generales donde se aclaran los responsables por los trámites de los requerimientos. En el capítulo 7: descripción del procedimiento se eliminó la columna de tiempo máximo por etapa.	Jefe Oficina de Control Interno

ELABORÓ: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	APROBÓ: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página 1 de 16
---	--	-----------------------

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
2	2014-06-25	ALCANCE: se determinó en cuáles casos debería ser aplicado el procedimiento, así como sus actividades de inicio y finalización del mismo. RESPONSABLES: se determinaron los responsables de cumplimiento del procedimiento. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Se adicionaron documentos faltantes. DEFINICIONES: se incluyeron las definiciones de "Aplicativo CORDIS" y "PQRS". Se incluyeron Condiciones Generales y Actividades del Procedimiento, tendientes a aclarar el rol de la Oficina de Control Interno y eliminar actividades administrativas que le habían sido asignadas.	Jefe Oficina de Control Interno
3	2015-09-03	RESPONSABLES: Se actualizaron los responsables de cumplimiento del procedimiento. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Se actualizó y organizó la normatividad aplicable. DEFINICIONES: se organizaron alfabéticamente los términos. Se incluyó la definición de "petición oscura". CONDICIONES GENERALES: se actualizaron los términos establecidos para la atención de requerimientos en la Tabla 2, así como las responsabilidades del "Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control" de las áreas responsables de contestar los requerimientos. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: se actualizaron las etapas que hacen parte del procedimiento.	Jefe Oficina de Control Interno
4	2017-09-15	En definiciones, se incluyó el término de Entes de Control. Actualización en el responsable, se aclara en este ítem que el Jefe de la Oficina de Control Interno es el responsable por la elaboración, actualización mantenimiento y cumplimiento de este procedimiento. Se realizaron ajustes en las condiciones generales. Tabla 1. Se actualizó la Nota 1.	Jefe Oficina de Control Interno

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		Tabla 2. Modificación a los tipos de requerimiento e inclusión en PETICIONES ENTES DE CONTROL de la siguiente aclaración: En caso de que la petición no tenga establecido el plazo para dar la respuesta, ésta se dará dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de la petición, incluyendo aquellas que corresponda a traslados de Derechos de Petición. Ajustes en la descripción y secuencia de las etapas 25, 35, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100, 110, 120. Se actualizó en cada una de las etapas el responsable de ejecutar las actividades en la Oficina de Control Interno. Se modifica el logo de Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

1. OBJETO

Definir las pautas generales y los pasos que se deben seguir para la atención oportuna y eficaz de las quejas, sugerencias, reclamos, derechos de petición y/o solicitudes formuladas por los diferentes Entes de Control y/o Vigilancia y relacionadas con TRANSMILENIO S.A.

2. ALCANCE

Este documento es de conocimiento y cumplimiento obligatorio por parte de todos los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A., se deberá aplicar cada vez que la Entidad reciba una queja, sugerencia, reclamo, derecho de petición y en general cualquier clase de requerimiento, siempre que el mismo sea interpuesto por un Ente de Control y/o Vigilancia.

Este procedimiento inicia con la recepción del requerimiento en la Entidad y culmina con la verificación de la radicación de la respuesta en el Ente solicitante, el archivo de la documentación correspondiente y el seguimiento posterior realizado por la Oficina de Control Interno.

3. RESPONSABLE

El Jefe de la Oficina de Control Interno, es el responsable por la elaboración, actualización, mantenimiento y cumplimiento de este procedimiento. Este documento será de conocimiento y aplicación de todas aquellas personas que presten sus servicios a TRANSMILENIO S.A.

La revisión y/o actualización de este procedimiento debe realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma (Número y fecha)	Descripción
Artículos 267, 268 y 272 de la Constitución Política de Colombia de 1991	El control fiscal como una función pública que ejerce la Contraloría General de la República.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

Ley 42 de 1993	Sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
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 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
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.
Decreto Ley 1421 de 1993	Por el cual se dicta régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá.
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública.
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.
Decreto 2145 de 1999	Por la cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto Distrital 106 de 2011	Por el cual se modifica el artículo 24 del Decreto Distrital 190 de 2010.
Acuerdo 060 de 2001 emitido por el Archivo General de la Nación	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades Públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
Acuerdo Distrital 348 de 2008	Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá Distrito Capital.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

Acuerdo Distrital 519 de 2012	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la contraloría de Bogotá D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se ajustan el sistema de nomenclatura y los grados de la escala salarial de la planta de personas y se dictan otras disposiciones.
-------------------------------	---

5. DEFINICIONES

Aplicativo CORDIS: herramienta informática adoptada por TRANSMILENIO S.A. para la administración de la correspondencia.

Aplicativo SDQS - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: es una herramienta virtual que centraliza la gestión de quejas de las entidades del distrito y permite registrar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, realizar consultas, solicitudes de copias o denunciar actos de corrupción.

Derecho de petición: solicitud mediante la cual se consulta a las autoridades, por razones de interés general, particular o de información y en relación con las materias a su cargo. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades a través de cualquier medio, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Entes de control: entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas, como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital.

Petición oscura: derecho de petición recibido en la Entidad, en el cual no se comprenda su finalidad u objeto.

PQRS: petición, queja, reclamo y/o sugerencia.

Queja: manifestación, protesta, censura, descontento, resentimiento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en concordancia con sus funciones.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

Reclamo: se entiende por reclamo, el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público.

Remitente: cualquier ciudadano, persona natural o jurídica que tenga interés particular o general para que le sea atendida una queja, reclamo, sugerencia o derecho de petición.

Requerimiento: dentro de este procedimiento se entenderá como cualquier Derecho de Petición y/o Queja y/o Reclamo y/o Solicitud de Información.

Respuesta tipo: archivo de respuesta que se utiliza para los requerimientos que son repetitivos.

Sugerencia: proposición, insinuación, indicación o explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.

Término: tiempo máximo establecido por un Ente de Control y/o Vigilancia para la entrega de la información solicitada.

Trazabilidad: conjunto de procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un elemento dentro de un proceso, desde su origen hasta el punto final.

6. CONDICIONES GENERALES

- El incumplimiento de lo descrito en el presente procedimiento conllevará las sanciones disciplinarias a que haya lugar.
- Cualquier petición, queja, reclamo y/o sugerencia, se considera realizada en ejercicio del derecho fundamental de petición, artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, así el peticionario en su solicitud no haga referencia a que está ejerciendo este derecho.
- Sin perjuicio de la atención de los diferentes requerimientos efectuados por los diferentes grupos de interés, las solicitudes efectuadas por los Entes de Control y/o Vigilancia, tendrán especial atención por parte de todos los servidores públicos encargados de atender la respuesta.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

- Toda petición, queja, reclamo y/o sugerencia recibida por parte de los Entes de Control y/o Vigilancia, deberá ser registrada en el aplicativo CORDIS bajo la tipología “Requerimientos Entes de Control”. Las Entidades incluidas bajo esta tipología y la dependencia y/o funcionario encargado de la asignación del trámite y hacer seguimiento a la respuesta, según el Ente de Control y/o Vigilancia solicitante, se describen en la Tabla 1.

TABLA 1. DEPENDENCIA Y/O FUNCIONARIO ENCARGADO DE ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL TRÁMITE SEGÚN REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL Y/O VIGILANCIA

ENTE DE CONTROL Y/O VIGILANCIA	DEPENDENCIA Y/O FUNCIONARIO ENCARGADO
Auditoría General de la República	Oficina de Control Interno
Contraloría General de la República	
Procuraduría General de la Nación	
Consejo Nacional Electoral	
Contaduría General de la Nación	
Registraduría Nacional del Estado Civil	
Defensoría del Pueblo	
Superintendencias	
Contraloría de Bogotá D.C.	
Veeduría Distrital de Bogotá D.C.	
Personería de Bogotá D.C.	Asesor de Gerencia General Grado 01
Senado de la República	
Cámara de Representantes	
Concejo de Bogotá D.C.	

Nota 1: en los casos en que la petición, queja, reclamo, y/o sugerencia remitida por parte del Ente de Control y/o Vigilancia, corresponda a una notificación y/o requerimiento de apertura de investigación disciplinaria, fiscal y/o penal o de indagación preliminar, ésta será tramitada directamente desde la Gerencia General, por lo cual la Oficina de Control Interno deberá direccionarla a dicha dependencia, una vez recibida.

Nota 2: el aplicativo CORDIS enviará automáticamente, y una vez radicado el documento de acuerdo con el Ente solicitante, un correo electrónico al (la) Jefe de la Oficina de Control Interno y/o Asesor de Gerencia General Grado 01, informándole sobre el recibo de la solicitud.

- De acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1537 de 2001, el relacionamiento con Entes Externos es un rol legítimo de la Oficina de Control Interno, no obstante, la responsabilidad de esta dependencia con respecto a lo establecido en este procedimiento se limita a la intermediación

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

entre el ente solicitante y la administración de TRANSMILENIO S.A., así como a la aplicación de mecanismos de supervisión y seguimiento que permitan determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a los términos establecidos para dar respuesta a los requerimientos.

- En este procedimiento se establecen límites de tiempo estándar para cada una de las etapas asociadas a la atención de los requerimientos realizados por los Entes de Control y/o Vigilancia, no obstante, cuando se trate de una solicitud que presente plazo de contestación igual o inferior a tres (3) días, los plazos aplicables serán los establecidos por la Oficina de Control Interno y/o el Asesor de Gerencia General Grado 01 a través del aplicativo CORDIS, al momento de realizar la respectiva asignación del mismo.
- La respuesta a las solicitudes de los Entes de Control y/o Vigilancia será consolidada por la persona designada por el Jefe de la Oficina de Control Interno y/o el Asesor de Gerencia General Grado 01, siempre que en la elaboración de la misma intervengan más de una (1) dependencia. Los términos para presentar el proyecto de respuesta a la Oficina de Control Interno y/o al Asesor de Gerencia General Grado 01 por parte del área competente será de tres (3) días hábiles previos a la fecha límite de respuesta determinada por el ente solicitante.
- Cuando la elaboración de la respuesta esté a cargo de una única dependencia, será responsabilidad del Subgerente, Director y/o Jefe de la misma, o del profesional designado al interior de la dependencia coordinar la atención de los requerimientos de entes de Control, gestionar la elaboración del oficio de respuesta, recolección de firmas, envío oportuno al Ente solicitante e información acerca de su contestación al Jefe de la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. y/o al Asesor de Gerencia General Grado 01, según corresponda.
- Si no es posible resolver el requerimiento en el término inicial fijado, se debe solicitar al ente de Control y/o Vigilancia, dentro del mismo plazo, una prórroga que no exceda el doble del plazo inicialmente previsto.
- **Nota:** cuando en la elaboración de la respuesta intervengan varias áreas, la prórroga será gestionada por la Oficina de Control Interno o Asesor de Gerencia, en caso contrario debe ser tramitada por la dependencia encargada de emitir la respuesta.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

- La asignación realizada en el aplicativo CORDIS corresponde a una recomendación de la Oficina de Control Interno y/o el Asesor de Gerencia General Grado 01 acerca del área competente para la gestión de la solicitud y en ningún momento debe entenderse como una imposición de obligatorio cumplimiento.
- Corresponde al Subgerente, Director y/o Jefe de la dependencia receptora, o al profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control, analizar el trámite asignado y determinar su competencia para la gestión del mismo. La dependencia receptora contará con un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas continuas contadas a partir del momento de la asignación, para informar a la Oficina de Control Interno y/o al Asesor de Gerencia General Grado 01 la falta de competencia y dar traslado al área pertinente. Una vez agotado este tiempo, se entenderá que la dependencia receptora es competente para responder y ha asumido esta responsabilidad.
- Los términos establecidos para la atención de requerimientos se definen en la Tabla 2.

TABLA 2. TÉRMINOS ESTABLECIDOS PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS

TIPO	PLAZO DÍAS HÁBILES	OBSERVACIONES
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	10	NOTA 1. Si no es posible resolver la petición en el término inicial fijado, se debe solicitar a la autoridad pertinente, dentro del mismo plazo, una prórroga que no exceda el doble del plazo inicialmente previsto. NOTA 2. Atención prioritaria de peticiones: cuando por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad se tramitará preferencialmente.
PETICIONES CONGRESISTAS (Proposición salvo que la misma señale un término diferente).	5	Ninguna

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

TIPO	PLAZO DÍAS HÁBILES	OBSERVACIONES
PETICIONES CONCEJALES (Proposición salvo que la misma señale un término diferente). DEFENSOR DEL PUEBLO	3	Ninguna
REMISIÓN FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA	5	Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.
REQUERIMIENTOS PARA PETICIONES INCOMPLETAS	10	A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.
REQUERIMIENTO PARA PETICIONES OSCURAS	10	Se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro del término. En caso, de no corregirse o aclararse se archivará la petición.
PETICIONES ENTES DE CONTROL	Según el término establecido en la comunicación.	En caso de que la petición no tenga establecido el plazo para dar la respuesta, ésta se dará dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de la petición, incluyendo aquellas que correspondan a traslados de Derechos de petición.

- Según el Acuerdo 060 de 2001 emitido por el Archivo General de la Nación en su artículo 5°: “Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados (...)”.
- Cuando un Ente de Control y/o Vigilancia traslade una PQRS interpuesta por una persona natural o jurídica a TRANSMILENIO S.A., esta solicitud será asignada a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, dependencia organizacional encargada de gestionar este tipo de requerimientos, quien tramitará la respuesta y remitirá con copia al Ente de Control que dio traslado.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

- Por el estricto cumplimiento de estas solicitudes velarán y serán responsables los Jefes de las Dependencias, quienes deben garantizar que se establezcan los mecanismos de control y seguimiento para garantizar la respuesta eficaz y oportuna a cada uno de los requerimientos recibidos.
- En cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Gerencia General de la Entidad y con el objetivo de facilitar la calidad y oportunidad en la atención de los requerimientos y/o visitas realizadas por los diferentes Entes de Control y Vigilancia, cada uno de los Subgerentes, Directores y/o Jefes de las dependencias, deberán delegar formalmente al interior de sus áreas un (1) funcionario de nivel profesional, al cual serán direccionados todos los requerimientos realizados por los Entes de Control en los cuales se demande la participación de la dependencia respectiva a través del aplicativo CORDIS. Dicha delegación deberá ser informada a la Oficina de Control Interno, así como cualquier cambio en la misma por novedades del personal.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Recibir la petición, queja, reclamo y/o sugerencia realizada por un Ente de Control y/o Vigilancia, registrándola en el aplicativo CORDIS en la tipología “<i>Requerimientos Entes de Control</i>”. <u>Nota:</u> tiempo máximo 1 hora.	Correspondencia /Contratista
30	Dar trámite prioritario a la digitalización y entrega del requerimiento a la Oficina de Control Interno o al Asesor de Gerencia General Grado 01, según corresponda. <u>Nota:</u> tiempo máximo 1 hora	Correspondencia /Contratista

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿15? 	¿El requerimiento recibido requiere respuesta? Si: identificar la(s) dependencia(s) responsable(s) de dar respuesta. Ir a etapa 40. No: determinar el trámite necesario y/o dependencia(s) que debe(n) ser informada(s) sobre la comunicación y proceder con su asignación en el aplicativo CORDIS. Ir a etapa 110. <u>Nota:</u> aquellas comunicaciones que sean de tipo informativo deberán ser finalizadas en el aplicativo CORDIS por el área correspondiente.	Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema. o Asesor de Gerencia General Grado 01.
40	Direccionar de acuerdo con el tema a la(s) dependencia(s) responsable(s) de la respuesta, estableciendo puntualmente la fecha máxima de entrega, de acuerdo con el tiempo máximo de respuesta definido por el Ente de Control y/o Vigilancia solicitante. Asignar el trámite en CORDIS, al profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control y a la respectiva Secretaria. <u>Nota:</u> tiempo máximo: 2 horas	Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema. o Asesor de Gerencia General Grado 01. Tiempo Máximo: 2 Horas.
50	Gestionar la elaboración de la respuesta del requerimiento y remitirla al Jefe, Director y/o Subgerente de la dependencia para su aprobación. <u>Nota:</u> se deben tener en cuenta los tiempos establecidos en el numeral 6 CONDICIONES GENERALES literales (e), (f) y (g) de este documento	Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿25? 	¿La respuesta se aprueba? Si: ir a etapa a 70 No: devolver al profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control. Continuar con etapa 60 Nota: se debe remitir el proyecto de respuesta, en los casos en que la respuesta sea para ser consolidada por la persona delegada en la Oficina de Control interno o Asesor de Gerencia.	Jefe, Director y/o Subgerente de la dependencia.
60	Gestionar los ajustes pertinentes remitirla al Jefe, Director y/o Subgerente de la dependencia para su aprobación e ir a etapa 25.	Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control.
70	Coordinar y/o gestionar la impresión del documento de respuesta, preparación de anexos (si aplica) y recolección de las firmas pertinentes (incluyendo los vistos buenos de elaboración y aprobación). Nota: únicamente en aquellos casos en que la elaboración de la respuesta corresponda a más de una (1) dependencia y sea necesario consolidarla, esta actividad estará a cargo de la Oficina de Control Interno y/o el Asesor de Gerencia General Grado 01.	Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control. o Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema. o Asesor de Gerencia General Grado 01. Tiempo Máximo: 12 Horas.
80	Radicar la respuesta en el aplicativo CORDIS y remitirla a Correspondencia para su respectiva entrega al Ente de Control y/o Vigilancia. Nota: en los casos en que la respuesta sea responsabilidad de una sola dependencia, se debe informar acerca de su contestación a la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. y/o al Asesor de Gerencia General Grado 01, según corresponda.	Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control y/o la Secretaria respectiva. o Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		Interno para coordinar el tema. o Asesor de Gerencia General Grado 01. Tiempo Máximo: Inmediato, y en todo caso dentro de los términos de respuesta al Ente de Control y/o Vigilancia.
90	Verificar que se haya entregado la comunicación al Ente de Control y/o Vigilancia respectivo, obteniendo el radicado de recibido del mismo y anexar el soporte a los antecedentes del requerimiento. Nota: una vez obtenido el radicado de recibido por parte del Ente de Control y/o Vigilancia, se debe alimentar el aplicativo CORDIS con dicha información, con el fin de finalizar trámite del requerimiento.	Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema. o Asesor de Gerencia General Grado 01. o Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control y/o la Secretaría respectiva.
¿35? 	¿Se encontró evidencia de la entrega de la comunicación al Ente de Control y/o Vigilancia? Si: Ir a etapa 110 No: Ir a etapa 100	Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema. o Asesor de Gerencia General Grado 01. o Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control y/o la Secretaría respectiva.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 4	Fecha Diciembre de 2017	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
100	Solicitar a los responsables y/o área de correspondencia la imagen del documento entregado al Ente de Control y/o Vigilancia.	Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema. o Asesor de Gerencia General Grado 01. o Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control y/o la Secretaria respectiva.
110	Anexar todos los antecedentes en original a la comunicación recibida y archivar en la carpeta correspondiente.	Secretaria o Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema. o Asesor de Gerencia General Grado 01. o Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control y/o la Secretaria respectiva.
120	Fin	

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
8. TABLA DE FORMATOS

ELABORÓ: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	APROBÓ: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página 1 de 15
---	--	-----------------------

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

1. OBJETO

Definir las pautas generales y los pasos que se deben realizar para llevar a cabo el seguimiento y verificación del cumplimiento de las acciones contenidas en el plan de mejoramiento consolidado a través del análisis de la información reportada y revisión de las evidencias, con el fin de determinar el avance suscrito entre TRANSMILENIO S. A. y la Contraloría de Bogotá D. C.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los procesos de seguimiento y verificación del plan de mejoramiento consolidado de TRANSMILENIO S. A., derivado de las auditorías realizadas por la Contraloría de Bogotá D. C., como ente de control fiscal.

Inicia con el análisis del contenido de la matriz del plan de mejoramiento y la solicitud de información, y finaliza con la elaboración, remisión al representante legal y publicación del informe con los resultados del seguimiento, verificación de los registros y soportes documentales y su posterior archivo.

3. RESPONSABLE

El Jefe de la Oficina de Control Interno es el responsable de la elaboración de este documento así como su cumplimiento y actualización. Este procedimiento, es de conocimiento y aplicación de todos los servidores de la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. y sus proveedores de servicios externos.

La revisión y/o actualización de este procedimiento debe realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma	Descripción
Artículos 267, 268 y 272 de la Constitución Política de Colombia de 1991	El control fiscal como una función pública que ejerce la Contraloría General de la República.
Ley 42 de 1993	Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
Ley 610 de 2000	Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
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 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.
Decreto 1421 de 1993	Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá.

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

Decreto 2145 de 1999	Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1537 de 2001	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 943 de 2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.
Decreto 648 de 2017	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.
Resolución Reglamentaria 011 de 2014	Por medio de la cual se prescriben los métodos y se establecen la forma, términos y procedimientos para la rendición de la cuenta y la presentación de informes, se reglamenta su revisión y se unifica la información que se presenta a la Contraloría de Bogotá D.C., y se dictan otras disposiciones.
Resolución Reglamentaria 069 de 2015	Por la cual se actualiza el Trámite del Plan de Mejoramiento que presentan los sujetos de vigilancia y control fiscal a la Contraloría de Bogotá D.C., se adopta el procedimiento interno y se dictan otras disposiciones.

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

5. DEFINICIONES

Contraloría de Bogotá D. C.: es un organismo de carácter técnico, dotado de autonomía administrativa y presupuestal, al cual le corresponde la vigilancia de la gestión fiscal del Distrito Capital y de los particulares que manejen fondos o bienes del mismo, en los términos y condiciones previstos en la Constitución Política, las leyes y los acuerdos. (Artículo 1 del Acuerdo 658 de 2016 del Concejo de Bogotá D. C.)

Cuenta: se entiende por cuenta la información que deben presentar los responsables del manejo del erario distrital, acompañada de los soportes que sustentan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones realizadas por éstos a la Contraloría de Bogotá D. C.

Forma de entrega: medio que establece un ente de control y/o vigilancia para que los responsables de rendir información la presenten, puede ser en medio físico, magnético o ambas.

Sistema de Vigilancia y Control Fiscal – SIVICOF: sistema dispuesto por la Contraloría de Bogotá D. C. a través del cual se remite electrónicamente la información de la cuenta, permitiendo su validación, procesamiento y almacenamiento.

Documentos electrónicos – CBN: datos contenidos en documentos elaborados en procesadores de palabras y hojas electrónicas, referentes a informes, estudios o cualquier otro tipo de documento que se exija como parte de la cuenta, los cuales deben ser remitidos a través del SIVICOF.

Los documentos electrónicos aceptados por los sistemas de información de la Contraloría de Bogotá D. C., son los siguientes:

Tipo de Archivo	Extensión
Documento portable (Acrobat)	.PDF
Microsoft word	.DOC
Microsoft excel	.XLS
Microsoft power point	.PPT
Archivos empaquetados y comprimidos	.ZIP

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

Formatos electrónicos– CB: datos parametrizados que deben ser diligenciados, enviados y validados a través del SIVICOF.

Firma digital: valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje, permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.

Efectividad: capacidad de la acción para subsanar la situación evidenciada por el ente de control fiscal y el impacto de su incumplimiento en el uso de los recursos públicos y el mejoramiento de la gestión. (De conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la resolución reglamentaria 069 de 2015, corresponde a la Contraloría de Bogotá D. C. evaluar la efectividad de las acciones del plan de mejoramiento).

Eficacia: grado de cumplimiento de la acción.

Estado de la acción: una acción puede presentar los siguientes estados: cumplida, en ejecución, vencida.

- Cumplida: acción que ha sido implementada en un 100%.
- En ejecución: acción que no ha sido implementada en un 100% y cuyo plazo de ejecución no ha finalizado.
- Vencida: acción que no ha sido implementada en un 100% y cuyo plazo de ejecución ya finalizó.

Hallazgos: hechos o situaciones que denotan importancia en la evaluación y vigilancia, se constituyen en las desviaciones entre el “ser” y el “deber ser” originadas en el actuar de la administración, son de carácter administrativo y pueden tener incidencia disciplinaria, fiscal y/o penal.

Indicador: relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previstas e influencias esperadas.

Mesa de trabajo: espacio conversacional desarrollado durante todo el proceso, que permite interactuar para la toma de decisiones, mediante un ejercicio de compartir conocimientos, mejorando los canales de comunicación, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos y el avance en la ejecución de un programa o proyecto.

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

Rendición de cuentas: es la presentación de información, en virtud del deber legal que tiene el servidor público, la persona natural o jurídica a quien se le hayan confiado bienes o recursos del Distrito Capital, de responder e informar sobre la administración, manejo y rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y sobre los resultados de su gestión en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

Matriz de plan de mejoramiento: es el documento que contiene el conjunto de acciones que ha decidido adelantar un sujeto de vigilancia y control fiscal, tendientes a subsanar o corregir los hallazgos identificados como consecuencia de las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno, en ejercicio de las auditorías de regularidad, desempeño, visita de control fiscal y de los estudios de economía y política pública que adelanta la Contraloría de Bogotá, D.C.

Prórroga: tiempo máximo adicional de respuesta otorgado y permitido solamente para eventos que se tipifiquen como de fuerza mayor o caso fortuito, en el cual no permita entregar la información en el tiempo establecido inicialmente.

Término: tiempo máximo establecido por un ente de control y/o vigilancia para la entrega de la información solicitada.

Trazabilidad: conjunto de procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un elemento dentro de un proceso, desde su origen hasta el punto final.

Bimestral: que sucede o se repite cada dos meses.

6. CONDICIONES GENERALES

El seguimiento al plan de mejoramiento consolidado de TRANSMILENIO S.A., suscrito con la Contraloría de Bogotá D.C., deberá realizarse de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Resolución Reglamentaria 069 de 2015, con la periodicidad determinada en el plan anual de actividades de la Oficina de Control Interno y aprobada por el Comité del Sistema Integrado de Gestión con funciones de Coordinación de Control Interno de la Entidad. En todo caso dicho seguimiento se realizará al menos una vez al año, previo a la rendición de la cuenta anual.

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

En caso que el seguimiento al plan de mejoramiento consolidado de TRANSMILENIO S.A., suscrito con la Contraloría de Bogotá D.C., se realice a través de servicios externos de auditoría, la responsabilidad del trabajo realizado y el cumplimiento en la ejecución del mismo, es de del Jefe de la Oficina de Control Interno de Transmilenio S. A.

Antes de dar inicio al seguimiento, el Jefe de la Oficina de Control Interno informará a los responsables de las acciones mediante memorando interno las características del trabajo a ejecutar, la conformación del equipo de auditoria asignado y el periodo de ejecución. Adicionalmente, se solicitará la entrega de los soportes documentales que evidencien el grado de avance, cumplimiento o justificación del incumplimiento de las acciones contenidas en el plan de mejoramiento, para lo cual se remitirán mediante correo electrónico las matrices con las acciones vigentes por cada área responsable.

El Jefe de la Oficina de Control Interno, debe mantener actualizada y publicada la matriz del plan de mejoramiento consolidado de TRANSMILENIO S.A., suscrito con la Contraloría de Bogotá D.C. (Formato R-CI-030), con el último seguimiento efectuado e incorporando la totalidad de las acciones formuladas para los hallazgos derivados de las auditorías de regularidad, desempeño, visita de control fiscal y cualquier otra auditoría que adelante el ente de control fiscal en el transcurso de cada vigencia, de igual forma se deben retirar de dicha matriz las acciones que la Contraloría de Bogotá D.C. notifique a TRANSMILENIO S. A., que han sido cerradas. En todo caso dicha matriz debe revisarse trimestralmente y realizar las actualizaciones a que haya lugar. La publicación de la matriz debe realizarse tanto en la página oficial de TRANSMILENIO S.A., como en el micro sitio de la Oficina de Control Interno en la Intranet.

Sin perjuicio del seguimiento y verificación que realice la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A., es la Contraloría de Bogotá D. C., la única entidad facultada para determinar el cierre definitivo de las acciones contenidas en el plan de mejoramiento consolidado. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo 11 de la Resolución Reglamentaria 069 de 2015.

El seguimiento debe realizarse a la totalidad de las acciones contenidas en los planes de mejoramiento que a la fecha de inicio del seguimiento y durante su ejecución se encuentren vigentes, tomando como base la matriz del plan de mejoramiento actualizada, con el último seguimiento efectuado y debidamente publicada según lo descrito en el ítem anterior, así como los planes de mejoramiento que hayan sido oficializados ante la Contraloría de Bogotá D.C.

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 de la Resolución Reglamentaria 069 de 2015.

El Jefe de la Oficina de Control Interno, debe presentar un informe con los resultados del seguimiento efectuado al plan de mejoramiento consolidado de TRANSMILENIO S.A., en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.21.4.9, literal i del Decreto Nacional 648 de 2017 y demás normas concordantes.

El Jefe de la Oficina de Control Interno, debe realizar las gestiones necesarias para llevar a cabo la publicación del informe y sus respectivos anexos (sí aplica), con los resultados del seguimiento al plan de mejoramiento consolidado de la entidad suscrito con la Contraloría de Bogotá D.C., dicha publicación debe realizarse tanto en la página oficial de TRANSMILENIO S.A., como en el micro sitio de la Oficina de Control Interno en la Intranet.

La Oficina de Control Interno, de forma bimestral, generará una alerta informando el porcentaje de tiempo disponible para la implementación de las acciones cuyo estado sea “En Ejecución” y las que se encuentren en estado “Vencida”, en ambos casos, se tendrá en cuenta la fecha de finalización establecida para cada una de las acciones del plan de mejoramiento.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Analizar el contenido de la matriz del plan de mejoramiento consolidado de TRANSMILENIO S.A., suscrito con la Contraloría de Bogotá D.C. (Formato R-CI-030), tomando como base la matriz actualizada y publicada según lo descrito en el numeral 6 del presente procedimiento, identificando las acciones, metas, indicadores, responsables, vencimientos y estado actual.	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
30	Agrupar el plan de mejoramiento consolidado (Formato R-CI-030), en matrices por dependencia con las acciones vigentes por cada área responsable.	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
40	Remitir mediante correo electrónico las matrices por dependencia con las acciones vigentes por cada área responsable y solicitar su diligenciamiento indicando las condiciones para el mismo, así como la entrega de los soportes documentales correspondientes, estableciendo la fecha máxima para el envío de la información por parte de los responsables. Nota: El auditor responsable del seguimiento debe asegurar la restricción de caracteres, en las celdas en las cuales los responsables de las acciones deben registrar las actividades adelantadas en cumplimiento de cada una de las acciones, grado de avance o justificaciones del incumplimiento de las mismas. Lo anterior, teniendo en cuenta lo establecido por la Contraloría de Bogotá D.C. a través de los instructivos que para tal fin, disponga a través de su página web (Consultar dichos instructivos).	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
50	Diligenciar la matriz de seguimiento al plan de mejoramiento consolidado (Formato R-CI-030), teniendo en cuenta las indicaciones dadas por la Oficina de Control Interno, con las actividades adelantadas en cumplimiento de cada una de las acciones, grado de avance o justificaciones del incumplimiento de las mismas, y remitir las evidencias respectivas que soporten la información registrada.	Profesional Universitario o delegado en el área responsable de la acción para coordinar el tema
60	Coordinar la concertación y aprobación por parte del Subgerente, Director o Jefe de área, de la información registrada en el formato R-CI-030 y remitirla vía correo electrónico a la Oficina de Control Interno.	Profesional Universitario o delegado en el área responsable de la acción para coordinar el tema
70	Recibir de los responsables de las acciones, las matrices por dependencia con el registro de las actividades adelantadas en cumplimiento de las acciones del plan de mejoramiento, así como las evidencias respectivas que soporten la información registrada. Incorporar en el plan de mejoramiento consolidado (Formato R-CI-030), la información remitida por cada una de las dependencias responsables.	Profesional Universitario y/o Proveedor Externo de Servicios de la Oficina de la Control Interno
80	Verificar el cumplimiento de las acciones, avances en su ejecución o las justificaciones de su incumplimiento, de acuerdo con los plazos establecidos en el plan de mejoramiento, a	Profesional Universitario y/o Proveedor Externo de Servicios de la Oficina de la Control Interno

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	través del análisis de la información y revisión de las evidencias.	
¿15? 	¿Existe alguna novedad en la información reportada y/o en los soportes suministrados? Si: ir a etapa 90 No: ir a etapa 110	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
90	Solicitar al responsable de las acciones del plan de mejoramiento la información adicional, aclaraciones y/o justificación.	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
100	Realizar las aclaraciones, ajustes y/o justificaciones a que haya lugar. Ir a etapa 60.	Profesional Universitario o delegado en el área responsable de la acción para coordinar el tema
110	Registrar las conclusiones de la Oficina de Control Interno, respecto al cumplimiento de las acciones o avances en su ejecución y determinar el estado de las mismas, teniendo en cuenta lo descrito en el ítem 8 del numeral 5 (Definiciones) del presente procedimiento.	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
120	Entregar el seguimiento definitivo al plan de mejoramiento consolidado (Formato R-CI-030), así como los soportes documentales respectivos para revisión del Jefe de la Oficina de Control Interno.	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
130	Revisar la información contenida en el seguimiento al plan de mejoramiento consolidado, verificando la coherencia entre lo registrado en el análisis y las conclusiones, con los soportes documentales suministrados por cada una de las áreas o dependencias responsables.	Jefe de la Oficina de Control Interno
¿25? 	¿Existe alguna novedad en la información reportada? Si: ir a etapa 140 No: ir a etapa 160	Jefe de la Oficina de Control Interno

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
140	Solicitar aclaración al auditor responsable del seguimiento.	Jefe de la Oficina de Control Interno
150	Verificar las novedades informadas por el Jefe de la Oficina de Control Interno y realizar los ajustes a que haya lugar. Ir a etapa 120	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
160	Registrar en el formato R-OP-004 Acta de Reunión o Comité para cada una de las áreas o dependencias responsables, los resultados y las conclusiones del seguimiento efectuado de cada acción del plan de mejoramiento en cuanto a: soportes recibidos, descripción de las acciones efectuadas, estado de la acción, entre otros aspectos de interés. Dicho registro deberá ser firmado por las partes que intervienen en la reunión.	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
170	Remitir el informe preliminar producto del seguimiento realizado para revisión del Jefe de la Oficina de Control Interno, así como el seguimiento definitivo realizado al plan de mejoramiento consolidado (Formato R-CI-030) y el formato R-OP-004 Acta de Reunión o Comité debidamente suscrito por cada una de las áreas o dependencias responsables y el auditor responsable del seguimiento.	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
180	Verificar el contenido del informe preliminar y los papeles de trabajo que soportan las conclusiones y los resultados del trabajo.	Jefe de la Oficina de Control Interno
¿35? 	¿Es necesario realizar ajustes? Si: ir a etapa 190 No: ir a etapa 45	Jefe de la Oficina de Control Interno

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
190	Solicitar los ajustes y modificaciones necesarias al auditor responsable del seguimiento.	Jefe de la Oficina de Control Interno
200	Realizar los ajustes y modificaciones necesarias en el contenido del informe preliminar. Ir a etapa 170.	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
¿45? 	¿El seguimiento realizado corresponde al seguimiento previo a la rendición de la cuenta anual que se debe reportar a la Contraloría de Bogotá D.C. a través del SIVICOF? Si: ir a etapa 210 No: ir a etapa 230	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
210	Preparar el formato electrónico dispuesto por la Contraloría de Bogotá D.C., para realizar el reporte del seguimiento al plan de mejoramiento consolidado, incorporando o registrando la información requerida por dicho formulario para cada una de las acciones. Nota: En el formato electrónico establecido por la Contraloría de Bogotá D.C., se debe registrar únicamente la información que ésta indique.	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
220	Llevar a cabo la gestión necesaria para realizar el reporte del seguimiento al plan de mejoramiento consolidado, en el formulario dispuesto por la Contraloría de Bogotá D.C., a través del aplicativo SIVICOF o el que se encuentre establecido por el ente de control fiscal. Nota: Consultar los instructivos que para tal fin, que el ente de control fiscal dispone a través de su página web.	Jefe Oficina de Control Interno o Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
230	Firmar el informe final.	Jefe de la Oficina de Control Interno
240	Enviar mediante memorando interno el informe y/o reporte final debidamente firmado a la Gerencia General y otras partes interesadas.	Jefe Oficina de Control Interno

	TÍTULO: SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-CI-011	Versión: 0	Fecha: Diciembre de 2017	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
250	Realizar la gestión necesaria para llevar a cabo la publicación del informe y sus respectivos anexos, de acuerdo con los requerimientos legales o normativos, tanto en la página oficial de TRANSMILENIO S.A., como en el micro sitio de la Oficina de Control Interno en la Intranet.	Jefe Oficina de Control Interno o Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
260	Organizar y archivar los papeles de trabajo que soportan la actividad realizada.	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
270	Verificar la existencia de los registros del cumplimiento del trabajo a través del diligenciamiento del formato R-CI-026 Lista de chequeo seguimiento trabajos de cumplimiento en medio magnético y/o físico, que debe ser firmado por el auditor responsable de su ejecución.	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
¿55? 	¿Se encontraron todos los registros y/o soportes del trabajo realizado, de acuerdo con lo descrito en el formato R-CI-026 Lista de chequeo seguimiento continuo trabajos de cumplimiento? Si: ir a etapa 280 No: ir a etapa 270	Profesional Universitario y/o Proveedor externo de servicios de la Oficina de la Control Interno
280	Fin	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-OP-004	Acta de Reunión o Comité.	Oficina de Control Interno	Jefe de Oficina de Control Interno
R-CI-023	Otros Informes de la Oficina de Control Interno.		
R-CI-026	Lista de chequeo seguimiento continuo trabajos de cumplimiento		
R-CI-030	Seguimiento Plan de Mejoramiento Contraloría de Bogotá D.C.		