



INFORME DE AUDITORÍA

Nombre de la Auditoría:	Evaluación al Cumplimiento de la Operación	Fecha del Informe	Preliminar:	13/06/2022
Líder de Proceso/Directivo/Jefe/Dependencia:	CARLOS ALBERTO BECERRA - Director de Operaciones (E) MIGUEL ADRIAN SALINAS - Jefe de Evaluación de Operación MARÍA JOSÉ CARDONA CASTELBLANCO - Directora Comercial y Servicio al Cliente		Definitivo:	21/06/2022

Nombre del Auditor Líder:	Claudia Marcela Rengifo Polania	Nombre del Jefe Oficina de Control Interno:	Yamileth Arango Bustamante
---------------------------	---------------------------------	---	----------------------------

Nombre del(los) Auditor(es) de Apoyo:	N/A
---------------------------------------	-----

INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA

Fecha de:					
Reunión de Apertura:	25/04/2022	Reunión de Cierre:	21/06/2022	Ejecución de la Auditoría:	Desde: 01/04/2022 Hasta: 21/06/2022
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el seguimiento y supervisión que realiza la entidad al cumplimiento del Plan de Servicio de Operación y al control de la operación del SITM-MIO.				
Alcance de la Auditoría:	Aplica para los procesos involucrados: Gestionar el Servicio, Gestión Cultura y Gestión Comercial y Servicio al Cliente.				
Criterios de la Auditoría:	Procedimientos, Caracterizaciones, Instructivos, Manuales relacionados con el seguimiento y supervisión que realiza la entidad al cumplimiento del Plan de Servicio de Operación y al control de la operación del SITM-MIO. Mapa de Riesgos Subproceso Planear la Operación Mapa de Riesgos Subproceso Gestionar la Operación Mapa de Riesgos Subproceso Evaluar la Operación				

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

HALLAZGOS:

Aspectos Positivos (Fortalezas):

No.	Descripción
1	La gestión realizada desde el proceso Gestionar Cultura relacionado con el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad mediante procesos de participación ciudadana, asociados a la socialización y comunicación oportuna de los cambios y/o novedades de los planes de servicio de operación.
2	Los Informes de Socialización Generalidades SITM MIO realizados desde el Proceso Gestionar Cultura, describen las actividades que se desarrollan con la comunidad para brindar información sobre la Ruta Turística, Mio App, Biblio Mio, reapertura de estaciones y terminales, reapertura y/o cambios en rutas, ampliación de horarios; evidenciando en los respectivos informes el registro fotográfico de las actividades realizadas.
3	La Matriz de Encuentros Realizados del Programa de Participación Ciudadana, como herramienta de seguimiento y control a las actividades realizadas en las comunas y/o corregimientos, soportado con las actas e informes que se gestionan desde el Proceso Gestionar Cultura.
4	Las estrategias de promoción, divulgación y socialización lideradas desde los Procesos Dirección Comercial y Servicio al Cliente y Gestionar Comunicaciones como: visita a los barrios-estaciones-terminales, perifoneo, videos promocionales, descargón MIO App, boletines de prensa, piezas gráficas, información en redes sociales, publicación en la página Web, posteo de material impreso, entrega de piezas gráficas; permite a los usuarios y partes interesadas conocer los Planes de Servicios de Operación
5	Las mejoras implementadas en los Planes de Servicio de Operación como respuesta a requerimientos de los usuarios por PQRSDF o encuentros de participación ciudadana las cuales son analizadas y gestionadas desde el Subproceso Planear la Operación, permite mejorar la oferta de servicios en beneficio de los usuarios, relacionados con: la activación y/o extensión de rutas, ajuste de horario de operación, cambios en la tipología de vehículos, ajuste de paradas y ajuste de recorridos.
6	La experiencia técnica y compromiso del personal de la Oficina de Control de la Operación adscrito a la Dirección de Operaciones (Coordinador, Supervisores, Controladores e Inspectores de Vía) garantizan un adecuado seguimiento y supervisión al cumplimiento del Plan de Servicio de Operación y al control de la operación del SITM-MIO con el objetivo de prestar un servicio adecuado a los usuarios
7	La documentación, implementación y cumplimiento del Manual de Operaciones, Manual de Comunicaciones - Control de la Operación del SITM-MIO, el Procedimiento Programación de Planes de Servicios de Operación del SITM-MIO y los instructivos Control de Flota en el Centro de Control de la Operación y Control de Flota en Campo del SITM- MIO, garantiza que las actividades planificadas se realicen de manera eficaz.
8	La gestión que se realiza desde el Centro de Control para el registro diario de los eventos, problemas e incidentes que afectan la operación y la conciliación de la bitácora del SITM-MIO, permite el análisis de la información para la evaluación del desempeño de los Concesionarios y la toma de decisiones estratégicas.
9	Las herramientas utilizadas por los Controladores de la Operación como: Herramienta de Medición de Impacto en el Servicio del SITM-MIO, Información Tabular, Sistema de Información Gráfico - IVU MAP, Vista de Línea, Vista Comparativa por Ruta; permite el adecuado seguimiento y supervisión al control de la operación del SITM-MIO el cual se encuentra a cargo de los Concesionarios de Transporte, con el objetivo y búsqueda continua por parte de la entidad en prestar un servicio adecuado a los usuarios
10	Las reuniones semanales entre el equipo de la Dirección de Operaciones sobre la operación del SIT MIO relacionada con: el estado de la flota y operadores, novedades del plan de servicio de operación, permite el seguimiento y análisis de la información sobre la gestión en la prestación del servicio
11	La información parametrizada en el aplicativo POWER BI (Rutas, Estaciones, Tipo de Servicio (alimentación-troncal y troncal), Zonas (0 a 8), Tipo de día (hábil, sábado y festivo), perfil Horario; permite el seguimiento y análisis de la información sobre la gestión en la prestación del servicio relacionado con el Índice de Cumplimiento por ruta, Índice de Puntualidad por ruta, demanda por rutas y estaciones comportamiento de la demanda por perfil horario, por tipo de servicio (troncal, troncal y alimentación) tipo de día, por zona, subzona, tipo de vehículo; permite el análisis de la operación por diferentes criterios.
12	La presentación del Informe de Rutas con más salidas de operación y el Informe Reporte Diagnóstico Operación SITM MIO, le permiten a la entidad conocer información sobre el estado de la operación del SITM MIO
13	Los informes de Calificación de los Niveles de servicio (ICNS) y la Información de la Operación del SITM-MIO mediante el Tablero de Indicadores, permite evaluar el desempeño de los Concesionarios Operadores de Transporte y analizar los resultados frente a la operación del SITM- MIO.

Oportunidades de Mejora / Aspectos a Mejorar:

No.	Descripción
1	Al aumentar la capacidad operativa para cumplir con el instructivo "Control de Flota en Campo del SITM- MIO" se tendrá una mayor cobertura para la implementación de mecanismos de regulación de la flota en campo que le permita al equipo de Centro de Control de la Operación, tomar las mejores decisiones en beneficio de la operación y de la prestación del servicio al usuario del SITM-MIO.
2	Incluir como políticas de operación en el Procedimiento Programación de Planes de Servicios de Operación del SITM-MIO, las notas que se detallan en el flujoograma del procedimiento relacionados con los tiempos de envió a los COT del reporte preliminar del PSO, el protocolo de los rúters, la distribución de kilómetros y el envió al Concesionario del SIUR del exporte definitivo.
3	Actualizar en el Instructivo "Control de Flota en el Centro de Control de la Operación" en el numeral 7.5.5 incumplimiento de tarea, la acción relacionada con el registro de en la bitácora, teniendo en cuenta que en la actualidad no se realiza por parte de los Controladores de Flota.
4	Especificar en la Carta de Interesados los ajustes y/o mejoras que se han realizado al Plan de Servicios de Operación como producto de solicitudes y/o sugerencias de la comunidad.
5	Actualizar los procedimientos "Gestión y Elaboración de Informes de Calificación de Niveles de Servicio" y "Programación de Planes de Servicios de Operación del SITM-MIO", con lo relacionado a la normatividad; teniendo en cuenta que MECI 1000:2014 se encuentra derogado.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA		
HALLAZGOS:		
No Conformidades :		
	Descripción	Requisito de Norma
1	No se evidenció desde el Subproceso Evaluar la Operación la realización del Informe de Evaluación del Plan de Servicio de Operación. Incumpliendo con lo establecido en la Caracterización del Subproceso Evaluar la Operación Código: EO-C, Versión: 5,0, Fecha: 11/06/2020, Actividad: Generar y analizar medidas de desempeño, Elemento de Salida: Informe de evaluación del PSO	Caracterización del Subproceso Evaluar la Operación Código: EO-C, Versión: 5,0, Fecha: 11/06/2020, Actividad: Generar y analizar medidas de desempeño, Elemento de Salida: Informe de evaluación del PSO
Observaciones:		
No.	Descripción	
1	Con relación al Índice de Cumplimiento IC para la vigencia 2022, desde la primera quincena de enero a la primera quincena de mayo, se analizaron los siguientes datos de acuerdo al Tablero de Indicadores: ETM tiene un IC promedio del 95,02 %, BYN tiene un IC promedio del 91,91 %, GIT MASIVO tiene un IC promedio del 90,19 %, BYN CPC tiene un IC promedio del 84,27 % y UNIMETRO tiene un IC promedio del 30,26 %. Teniendo en cuenta que Índice de Cumplimiento IC es la relación entre los Kilómetros recorridos por el concesionario en el Sistema MIO y el Kilometraje programado, el Concesionario con mejor resultado es ETM con el 95,02%, mientras que UNIMETRO obtiene el resultado mas bajo con el 30,26%.	
2	Con relación al Índice de Cumplimiento por rutas, se presentan los resultados obtenidos de enero a abril del 2022 de las 10 rutas que presentaron menores índices de Cumplimiento: 1. C417 con IC del 78,8%. 2. C502 con un IC del 72,1%. 3. A72B con un IC 72,5%. 4. C01 con un IC de 72,5%. 5. E27 con 72,7%. 6. A76 con un IC de 73,2 %. 7. A12A con un IC de 73,2%. 8. A12F con un IC de 73,3. 9. T47A con un IC de 74,1% 10. P21B con un IC de 74,4% Con relación a los datos obtenidos, se hace necesario que se presenten y formalicen los resultados en la Comisión Técnica del Comité de Operadores, que permita la identificación y establecimiento de acciones de mejora que conlleve a fortalecer la prestación del servicio como el equilibrio de la flota de UNIMETRO segmentada en varias rutas.	
3	Con relación al Índice de Estado de la Flota IE para la vigencia 2022, desde la primera quincena de enero a la primera quincena de mayo, se analizaron los siguientes datos de acuerdo al Tablero de Indicadores: ETM tiene un IE promedio del 95,76 %, BYN CPC tiene un IE promedio del 95,29 %, GIT MASIVO tiene un IE promedio del 85,93 %, BYN tiene un IE promedio del 85,25% y UNIMETRO tiene un IE promedio del 87,26%. Teniendo en cuenta que el Índice de Estado de la Flota es la relación entre el número de puntos acumulados por fallas en el estado de vehículos en relación al kilometraje recorrido por el concesionario, el concesionario con mejor desempeño de la flota es ETM con el 95,76%, mientras que UNIMETRO tiene el desempeño mas bajo con el 87,26%.	
4	Para el Índice de Puntualidad IP para la vigencia 2022, desde la primera quincena de enero a la primera quincena de mayo, se analizaron los siguientes datos de acuerdo al Tablero de Indicadores: BYN CPC tiene un IP promedio del 97,78%, UNIMETRO tiene un IP promedio del 95,60%, BYN tiene un IP promedio del 94,96%, GIT MASIVO tiene un IP promedio del 92,42% y ETM tiene un IP promedio del 93,92%. Teniendo en cuenta que el Índice de Puntualidad es la relación entre la cantidad de itinerarios puntuales realizados en cumplimiento de los itinerarios y frecuencias programados y la totalidad de los itinerarios realizados, BYN CPC tiene el mejor índice promedio de puntualidad entre los Concesionarios (97,78%)	
5	Con relación al Índice de Puntualidad por rutas, se presentan los resultados obtenidos de enero a abril del 2022 de las 10 rutas que presentaron los menores índices: 1. P21B con un IP de 52,7%. 2. P27D con un IP de 53%. 3. P24B con un IC 53,5%. 4. P47C con un IP de 55,7%. 5. P47B con un IP 56,1%. 6. A22 con un IP de 58,4%. 7. P47A con un IP de 60,5%. 8. P14B con un IP de 63,4%. 9. P21A con un IP de 64%. 10. P14A con un IP de 64,8. El 90% de las rutas analizadas con petroncales y sus resultados dependen de factores externos como congestión vehicular, obras de infraestructura y confiabilidad de la flota	
6	Para el Indicador de Calidad de Desempeño ICD para la vigencia 2022, desde la primera quincena de enero a la primera quincena de mayo, se analizaron los siguientes datos de acuerdo al Tablero de Indicadores: ETM tiene un ICD promedio del 95,38%, BYN CPC tiene un ICD promedio del 94,3%, BYN tiene un ICD promedio del 93,71%, GIT MASIVO tiene un ICD promedio del 92,10%, y UNIMETRO tiene un ICD promedio del 78,93% Frente a la gestión de los Concesionarios, UNIMETRO obtiene el resultado mas bajo con el 78,93%, clasificándose con un Nivel de Servicio "E" que representa un bajo estándar de operación que afecta el Plan de Servicio de Operación y la prestación del servicio a los usuarios.	
7	Con base a los datos reportados por salidas de operación de enero a abril del 2022, el cual fue de 30,975 y al análisis asociado a las 5 rutas con más salidas: T31 con 711, T47A con 702, T47B con 639, T57A con 635 y P14B con 610, se hace necesario que se presenten y formalicen los resultados en la Comisión Técnica del Comité de Operadores, que conlleve al fortalecimiento en la implementación de los planes de mantenimiento preventivos por parte de los Concesionarios	
8	De acuerdo con la Información suministrada por la Herramienta de Medición de Impacto en el servicio del SITM-MIO, en donde se relacionan los vehículos que se encuentran en operación comercial frente a los planificados, se realizó muestreo el 23 al 27 de mayo, del 31 de mayo al 3 de junio y el 6 de junio de 2022 entre las 6:00 PM a 8:00 PM. Para un total de 10 reportes se analizaron los siguientes datos: El porcentaje promedio de vehículos en operación es del 79% con un promedio diarios de 141 vehículos inactivos. El porcentaje promedio de cumplimiento de vehículos en operación por Concesionarios es: ETM con el 95%, GIT MASIVO con el 90%, BYN CPC con el 86%, BYN con el 83% y UNIMETRO con el 20%. Teniendo en cuenta la hora de los reportes generados en horas en donde se presenta alta demanda de usuarios, se refleja que el Concesionario ETM obtiene el mejor resultado con el 95%, mientras que el Concesionario UNIMETRO con un porcentaje promedio de cumplimiento de vehículos en operación del 20%, afecta el cumplimiento del Plan de Servicio de Operación que se refleja en debilidades en la prestación del servicio por no contar con la flota disponible para la operación, factor que esta directamente relacionado con el Índice Promedio de Cumplimiento del Concesionario el cual es del 30,26 %.	
9	Durante los recorridos realizados durante la fase de planificación y auditoría in situ, se evidenció que en las terminales y estaciones se presenta evasión por parte de los usuarios, para el caso de la Terminal de Andrés Sanín, esta cuenta con 3 puertas de ingreso y salida de vehículos, para los cuales no se evidenciaron condiciones de seguridad que limite el acceso de los evasores Se debe continuar con los esfuerzos realizados desde la entidad en el Comité de Seguridad, con el objetivo de realizar seguimiento a los compromisos y medir la efectividad de las acciones y estrategias planteadas orientadas al fortalecimiento de la seguridad en las estaciones y terminales del SITM-MIO.	
CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA		
1	Se reconoce el alto nivel de compromiso del personal de la Oficina de Control de la Operación adscrito a la Dirección de Operaciones (Coordinador, Supervisores, Controladores e Inspectores de Vía) en la búsqueda continua para prestar un servicio adecuado a los usuarios mediante el seguimiento y supervisión eficaz que realiza la entidad al control de la operación del SITM-MIO	
2	A pesar que desde el proceso Gestionar la Operación se cuenta con las herramientas y análisis de datos con relación a la operación del SITM-MIO, es importante que se genere un informe frente a la evaluación del Plan de Servicio de Operación, definiendo variables estratégicas de manera integral y objetiva que permitan medir el desempeño de los Concesionarios con base a lo planificado en el Plan de Servicio de Operación	
3	A parte de los indicadores de desempeño que se miden con base al procedimiento "Gestión y Elaboración de Informes de Calificación de Niveles de Servicio", se hace necesario estructurar otros indicadores de servicio como: Índice de Cumplimiento por Rutas, Índice de Puntualidad por Rutas, Salidas de vehículos de la operación por rutas, entre otros; con el objetivo de implementarlos y socializar los resultados en la Comisión Técnica del Comité de Operadores, que permita la identificación y establecimiento de acciones de mejora que conlleven a mejorar la prestación del servicio.	
4	Al Analizar la viabilidad técnica y jurídica por parte de la entidad, con el objetivo de retomar el Centro de Control de la Operación teniendo en cuenta la experiencia y competencia técnica del personal de la Oficina de Control de la Operación adscrito a la Dirección de Operaciones, permitirá que la entidad tenga la autonomía y autoridad para la toma de decisiones relacionadas con la operación con el propósito de prestar un servicio eficaz a los usuarios.	
5	Con relación a los riesgos evaluados en la presente auditoría: Desacierto del diseño y programación de la oferta de servicios, Inconsistencias en los registros de novedades operativas del SITM-MIO e Inadecuada generación de Informes confiables y oportunos, no se evidenció materialización de riesgos, evidenciando que los controles establecidos son efectivos para los efectos de los riesgos identificados.	

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

HALLAZGOS:

Los incumplimientos por parte del Concesionario Unimetro con base a:

1. La disponibilidad de la flota, según el muestreo realizado el porcentaje promedio de cumplimiento diario de vehículos en operación es del 20%.

2. La medición del Índice de Cumplimiento (IC) evidencian que, desde la segunda quincena del mes de julio del 2021 a la primera quincena del mes de mayo del 2022, los resultados obtenidos por el Concesionario han sido menores a 0.85. Teniendo en cuenta que este índice refleja la relación entre los Kilómetros recorridos por el concesionario en el Sistema MIO y el Kilometraje programado, estos resultados obtenidos por el Concesionario, afectan la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a los resultados obtenidos por el Concesionario UNIMETRO en cuanto al Nivel de Servicio en donde se evidencia que, desde la segunda semana de agosto de 2021 a la primera semana de mayo de 2022 tiene de forma consecutiva y permanente un Nivel de Servicio "E" lo que representa un bajo estándar de operación, se hace necesario la toma de decisiones estratégicas por parte de la entidad para adquirir un compromiso por parte del Concesionario.

Con base al ejercicio auditor realizado, se emite un concepto favorable frente a la gestión en el seguimiento y supervisión que realiza la entidad al cumplimiento del Plan de Servicio de Operación y al control de la operación del SITM-MIO, mediante el cumplimiento de los instructivos Control de Flota en el Centro de Control de la Operación y Control de Flota en Campo del SITM- MIO con base al alcance que tiene la entidad teniendo en cuenta que la operación está a cargo de los Concesionarios.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA



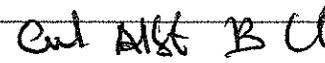
Claudia Marcela Rengifo Polania

Auditor Líder



Yamileth Arango Bustamante

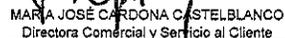
Jefe Oficina de Control Interno



CARLOS ALBERTO BECERRA
Director de Operaciones (E)



MIGUEL ADRIAN SALINAS
Jefe de Evaluación de Operación



MARIA JOSÉ CARDONA CASTELBLANCO
Directora Comercial y Servicio al Cliente

Auditado (Líder de Proceso /Servicio)

