N° INFORME: OCI-2025-045

PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Gestión de Grupos de Interés

EQUIPO AUDITOR:

Diana Elizabeth Patiño Sabogal - contratista Oficina de Control Interno (Auditor Líder).
Germán Felipe Naranjo González - contratista Oficina de Control Interno.
Laura Catalina Henao Corredor - contratista Oficina de Control Interno.
María Paola Quintana Prieto - contratista Oficina de Control Interno.
Natalia López Salas - contratista Oficina de Control Interno.

LÍDER DEL PROCESO: Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

INFORME DISTRIBUIDO A: Gerente General e integrantes del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno de TRANSMILENIO S. A.

FECHA REUNIÓN DE APERTURA: 04 de octubre de 2025

FECHA REUNIÓN DE CIERRE: 01 de diciembre de 2025

1. OBJETIVO(S):

Evaluar la eficacia del proceso de Gestión de Grupos de Interés, verificando que las estrategias de comunicación, cultura ciudadana, pedagogía y atención a los usuarios se desarrollen de manera planificada, oportuna y coherente con los lineamientos institucionales, garantizando la adecuada interacción con los grupos de interés y el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.

2. ALCANCE:

La auditoría al Proceso de Gestión de Grupos de Interés de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario comprendió el periodo del 4 al 28 de

noviembre de 2025, evaluando el cumplimiento de lineamientos, procedimientos, obligaciones contractuales y controles establecidos en SIGEST y en los manuales operativos del proceso.

3. LIMITACIONES AL ALCANCE:

En la presente auditoria no se presentaron limitaciones al alcance.

4. DECLARACIÓN:

Esta auditoría se llevó a cabo con base en el análisis de diversas muestras aleatorias seleccionadas por los auditores encargados del trabajo. Como consecuencia, existe el riesgo de muestreo, es decir, la posibilidad de que la conclusión obtenida a partir de la muestra analizada no coincida con la conclusión que se habría alcanzado si se hubieran examinado todos los elementos de la población.

5. CRITERIOS:

Para el desarrollo de esta auditoría se evaluaron los siguientes criterios:

- Ley 80 de 1993 «Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública».
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- Caracterización del proceso, manuales, procedimientos, protocolos, indicadores, mapas de riesgos y demás documentos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de TRANSMILENIO S. A. vigente.
- Resolución 140 de 2023, «Por medio de la cual se adopta el manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos públicos de la planta de personal de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A»

- Acuerdo Nro. 05 de 2025 «Por el cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones»

6. ABREVIATURAS:

- SCRU: Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.
- CER: Centro de Emisión Radial
- MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- IDIPRON: Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud

7. RIESGOS CUBIERTOS:

Gestión (Moderado)

- GGI1 Debilidades en la Comunicación Externa
- GGI2 Debilidades Atención en Vía
- GGI3 Información Inoportuna
- GGI4 Desinformación interna
- GGI5 Información insuficiente de los usuarios para gestionar las PQRS
- GGI6 Insatisfacción de los usuarios respecto de la información recibida
- GGI7 Comportamientos inadecuados por parte de los actores del Sistema que puedan vulnerar los Derechos Humanos, por desconocimiento de los lineamientos institucionales.
- GGI8 Posibilidad de efecto dañoso sobre recursos públicos por la ejecución de un alcance diferente al contratado y pago total del contrato, a causa de las deficiencias en las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos de la Entidad.
- GTIC3 Imposibilidad de apoyar técnicamente las necesidades relacionadas con TIC que afectan los procesos críticos de la entidad.

- GTIC4 Posibilidad de Afectación en el uso de los recursos públicos por los pagos de los contratos realizados por fuera de lo pactado en los mismos, a causa de las debilidades en el ejercicio de Supervisión de los contratos de la Dirección de TIC cuya ordenación del gasto se encuentra en cabeza del Director de TIC.

Corrupción (Extrema)

- Omisión de información del sistema y de la entidad
- Manipulación indebida de bases de datos de PQRS

8. FORTALEZA:

Se destaca el alto nivel de compromiso y articulación del equipo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, evidenciado en el cumplimiento oportuno y de calidad de las actividades previstas en la Estrategia SAUC 2025. El trabajo coordinado entre los diferentes componentes (comunicación externa e interna, gestión social, cultura ciudadana, atención en vía, servicio al usuario, responsabilidad social y defensoría de la ciudadanía) refleja una gestión consistente, dedicada y orientada a fortalecer la experiencia de los usuarios y el posicionamiento institucional.

Asimismo, el seguimiento realizado a la contratación y la disponibilidad organizada de los soportes en la plataforma SECOP II, permitiendo evidenciar una adecuada supervisión de los contratos a cargo de esta misma dependencia.

9. ESTADO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENTE AL INICIO DE LA AUDITORIA:

A la fecha de la auditoría, la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario no cuenta con acciones vigentes ante la Oficina de Control Interno. Por otra parte, en relación con el Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría, se mantienen activas dos acciones, las cuales 1 ya fue cumplida por la dependencia, pero

no ha sido evaluada por la Contraloría y la segunda si tiene fecha de vencimiento hasta diciembre de 2025, como se presentan a continuación:

HALLAZGO	SITUACIÓN EVIDENCIADA	FECHA INICIA	FECHA FIN
hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria por cuanto el sujeto de control no justifica los desembolsos anticipados de sus aportes al convenio interadministrativo 1050-24, que superan el 75 % del valor total del contrato y no aporta evidencia de su seguimiento financiero	ajustar en los estudios previos de los futuros convenios la forma de desembolso, la cual será: un primer desembolso al iniciar el convenio equivalente al cincuenta por ciento (50%) y el valor restante se pagará en mensualidades vencidas de acuerdo con las jornadas de intervención realizadas.	01/09/2025	31/12/2025
hallazgo administrativo por la falta de seguimiento a las labores desarrolladas por el IDIPRON en el marco del convenio interadministrativo 1050-2024	diseñar un informe financiero que detalle la ejecución presupuestal del convenio, que sea soporte de la matriz de seguimiento.	01/07/2025	30/09/2025

Fuente: Información generada en la plataforma de SIVICOF

10. RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA:

A continuación, se relaciona un resumen de los hallazgos/ no conformidades (incumplimiento a requisitos) y observaciones (mejores prácticas) de la auditoría realizada:

HALLAZGOS:

Hallazgo / No Conformidad	Nivel de Severidad	Probabilidad	Impacto
Funcionamiento del Centro de Emisión Radial (CER)	Extremo	Muy alto	Catastrófica
Pago efectuado sin la correspondiente renovación de la licencia DINESAT	Extremo	Muy alto	Catastrófica
Inconsistencias en los mantenimientos preventivos y correctivos del Centro de Emisión Radial	Extremo	Muy alto	Catastrófica
Adquisición de licenciamiento no entregado por el contratista	Extremo	Muy alto	Catastrófica

11. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

Durante la auditoría realizada al proceso Gestión de Grupos de Interés, teniendo en cuenta el objetivo y alcance se desarrollaron los siguientes pasos:

1. **Entendimiento del proceso**: Se realizaron consultas basadas en la documentación existente del proceso (Manuales, guías, procedimientos, instructivos, mapas de riesgos), así como la búsqueda de distintos controles que apliquen las áreas para la gestión de riesgos aplicables.

2. **Revisión de la normatividad vigente aplicable**: Se verificó la normativa aplicable, para constatar su cumplimiento.
3. **Identificación de riesgos y controles**: Fueron identificados los riesgos claves que pudieran afectar el proceso, así como la existencia de controles claves que mitiguen su materialización, se realizó la evaluación del diseño y ejecución de los controles. Inclusive para los riesgos que se encuentran registrados en los mapas de riesgos y formalizados para el proceso evaluado, así como
4. **Elaboración y ejecución del plan de trabajo**: Con base en el entendimiento adquirido del proceso**,** el cual, durante su desarrollo, permitió determinar la existencia, funcionalidad y aplicación de controles y requisitos identificados.
5. **Identificación de hallazgos/no conformidades y observaciones:** Como resultado de comparación entre el criterio (el estado correcto del requisito) y la condición (es decir es estado actual), durante el ejercicio auditor se encontraron diferencias entre ambos, lo cual se convirtió en insumo para la elaboración del informe.

12. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS PRUEBAS DE AUDITORÍA REALIZADAS:

1. Prueba Comunicación interna

Para verificar el cumplimiento del procedimiento P-SC-002 de Comunicación Interna, se revisó el proceso a partir de la matriz consolidada de solicitudes gestionadas mediante el formulario «Solicitud de Piezas y Publicaciones para Comunicación Interna», remitida por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU). Con base en ella, se seleccionó una muestra representativa de requerimientos y se solicitó evidencia documental (formularios, aprobaciones, piezas publicadas y registros de difusión).

La evidencia fue verificada considerando el cumplimiento de los lineamientos institucionales, las aprobaciones de SCRU, el uso de canales autorizados, la imagen

corporativa y los tiempos de respuesta definidos. Se incluyó también la revisión de la encuesta de satisfacción de comunicación interna 2024.

No obstante, se identificó que algunas acciones, por su carácter inmediato, se realizan mediante medios más ágiles que los canales formales, lo cual dificulta la trazabilidad y consolidación centralizada de la información, sin representar una irregularidad, pero sí un aspecto susceptible de mejora.

De esta prueba se presenta la recomendación No. 1.

2. Prueba Comunicación externa

Para verificar el cumplimiento del procedimiento P-SC-003 “Gestión de la Comunicación Externa de la Entidad”, se solicitó a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU) la matriz consolidada de actividades externas, correspondiente a ruedas de prensa, comunicados oficiales, publicaciones en redes sociales, piezas audiovisuales y transmisiones radiales.

Con base en esta matriz, se seleccionó una muestra representativa de actividades provenientes de diferentes dependencias y tipos de comunicación, con el fin de evaluar su gestión y trazabilidad. Para cada caso de la muestra, se requirió la evidencia documental correspondiente, entre ellas: comunicados emitidos, citaciones a medios, piezas audiovisuales, autorizaciones de uso de imagen, capturas de publicaciones, guiones radiales y correos de aprobación.

Posteriormente, se procedió a verificar la evidencia recibida, revisando el cumplimiento de los lineamientos institucionales, el uso de los canales autorizados, la aplicación de los formatos establecidos en el procedimiento y los tiempos de respuesta definidos para cada tipo de comunicación.

Adicionalmente, se contrastó la coherencia, veracidad y oportunidad de la información publicada en medios digitales, radiales y escritos, así como la correcta gestión de los controles establecidos en el procedimiento (formularios, aprobaciones y registros de difusión).

Donde, se permite concluir que la estrategia de comunicación externa se implementa de manera adecuada y en coherencia con lo establecido en el procedimiento P-SC-003, contando la mayoría de las actividades con soportes completos y gestión oportuna por parte de la SCRU. No obstante, se identificó que algunas acciones de carácter inmediato se gestionan a través de medios más ágiles que los canales formales, lo cual dificulta su trazabilidad y la consolidación centralizada de la información, generando la observación que se presenta a continuación:

OBSERVACIÓN NRO. 1

Se evidenció que algunas actividades de comunicación externa, debido a su carácter inmediato, se gestionan mediante medios más ágiles que los canales formales establecidos, con el fin de garantizar una difusión oportuna. Sin embargo, no existe un seguimiento centralizado ni un registro consolidado de estas acciones, lo que dificultó la verificación de la información durante la auditoría. Esta situación no constituye una irregularidad, pero sí limita la trazabilidad y disponibilidad de la evidencia, afecta la capacidad de medir la efectividad de las estrategias y dificulta la consolidación histórica requerida para la toma de decisiones y la planificación de futuras acciones comunicativas.

Recomendación:

Establecer un mecanismo formal de registro y consolidación periódica de todas las actividades de comunicación externa, incluyendo aquellas gestionadas por medios ágiles o informales. Esto permitirá fortalecer la trazabilidad, asegurar la disponibilidad de

evidencia completa y oportuna, facilitar la evaluación del impacto de las acciones comunicativas y apoyar la toma de decisiones basada en información integrada.

3. Centro de emisión radial – CER

Con el fin de verificar el cumplimiento de la estrategia integral de comunicación basada en el rol del Centro de Emisión Radial (CER) como fuente de información en tiempo real y espacio de conexión entre el Sistema y sus usuarios, se revisaron las difusiones programadas para noviembre, incluyendo: cuñas informativas sobre la operación, comunicados institucionales, hechos relevantes de TransMilenio, contenidos educativos, videopodcast y playlists de Spotify. Para ello, se solicitó a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SCRU) la programación prevista y se validó su emisión en las 29 estaciones priorizadas por la Dirección TIC. Como resultado, se evidenció que ninguna de estas difusiones estaba siendo escuchada por los usuarios, dando lugar al Hallazgo N.º 1.

A partir de lo anterior, se verificó el cumplimiento de las obligaciones del contrato CTO1429-24, necesarias para el funcionamiento del CER desde la sede administrativa. Durante esta revisión se constató que la licencia DINESAT —requerida para la operación del sistema de emisión— no se encontraba instalada en ninguno de los equipos del Centro de Emisión Radial, situación que generó el Hallazgo N.º 2.

Seguidamente, junto con profesionales de la Dirección TIC y la Mesa de Servicios, se verificó la existencia y renovación de las tres (3) licencias Adobe Audition CS6 exigidas en el anexo técnico del contrato. En esta revisión solo se ubicaron dos (2) licencias instaladas, lo cual originó el Hallazgo N.º 3.

Finalmente, para completar la validación del contrato CTO1429-24, se revisaron los informes de supervisión y se evidenció que las actividades de mantenimiento preventivo no fueron ejecutadas conforme a lo establecido en el anexo técnico. Adicionalmente, se

identificaron inconsistencias en los mantenimientos correctivos en el cobro de horas ingeniero y en los valores facturados por repuestos, los cuales no correspondían con lo ofertado inicialmente, generando el Hallazgo N.º 4.

N° 1 HALLAZGO – TITULO DEL HALLAZGO:

Funcionamiento del Centro de Emisión Radial (CER)

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACION ENCONTRADA:

En desarrollo del ejercicio de auditoría, se realizó seguimiento a la estrategia de comunicación externa, en la cual se establecieron seis (6) actividades; una de ellas estaba relacionada con el Centro de Emisión Radial (CER): “Estrategia integral de comunicación basada en el rol del CER como fuente de información en tiempo real y espacio de conexión entre el Sistema y los usuarios”. Para su cumplimiento, se definieron tres actividades, así:

Objetivo	Producto clave	Función
Informar	Programa en vivo (de 6 am a 9 am)	Difundir información en tiempo real sobre la operación y demás noticias
	Las 3 de la Semana (contenido digital)	Resumir y compartir los hechos más relevantes sobre TransMilenio
Educar	Cuñas institucionales	Reforzar el buen uso del Sistema y promover los canales oficiales
	Próxima Parada (videopodcast)	Divulgar la gestión institucional explicando temas de interés
Conectar	TransMiRelatos (podcast)	Humanizar el Sistema contando historias de usuarios y operadores
	Playlists de Spotify	Mejorar la experiencia de viaje de los usuarios con entretenimiento musical

Para verificar lo anterior, el equipo auditor realizó trabajo de campo el 7 de noviembre de 2025 en cinco (5) estaciones (20 de Julio, Centro Memoria, Calle 127, Campin y Av. El Dorado), de un total de 29 priorizadas por la Dirección TIC, con el fin de escuchar las emisiones radiales generadas desde el CER y emitidas por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario. Se encontró que en ninguna de las estaciones visitadas se estaba difundiendo información en tiempo real sobre la operación

u otras noticias, lo cual afecta directamente los componentes informativo, educativo y de conexión con los usuarios que se pretendía fortalecer.

Esta situación obedeció al vencimiento del contrato CTO1429-24, cuyo objeto consistía en “Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo con repuestos de la infraestructura que soporta el centro de producción audiovisual y emisión radial de TRANSMILENIO S.A.”. Dicho contrato finalizó el 20 de octubre de 2025, según consta en el acta de inicio suscrita con el contratista DIGITAL CENTER VENTAS E IMPORTACIONES JE SAS. Dentro de las obligaciones contractuales se encontraba la renovación de las licencias necesarias para permitir la difusión. Cabe anotar que, a la fecha de elaboración de la prueba (21 de noviembre), el Centro de Emisión Radial completa más de 30 días sin funcionamiento, situación que ha obligado a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones con el Usuario a acudir a las redes sociales para informar los hechos más relevantes del sistema y cumplir con las actividades programadas en su plan de acción, sin que los usuarios puedan conocer oportunamente las situaciones de la operación en tiempo real dentro del mismo sistema.

Si bien la Dirección TIC manifestó haber implementado un servidor de contingencia el 18 de noviembre de 2025, durante la visita realizada a la estación Centro Memoria, en compañía de profesionales de dicha Dirección, se evidenció que no se estaba reproduciendo lo emitido por el CER.

POSIBLE(S) CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Falta de gestión oportuna en la nueva contratación del licenciamiento y soportes del equipo tecnológico que apoya la continuidad del servicio del Centro de Emisión Radial.

DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):

GTIC3 Imposibilidad de apoyar técnicamente las necesidades relacionadas con TIC que afectan los procesos críticos de la entidad.

IMPACTO: Catastrófica 100%

PROBABILIDAD: Muy alto 100%

NIVEL DE SEVERIDAD: Extremo

RECOMENDACIÓN(ES):

Gestión oportuna de renovaciones contractuales y de licencias que garantizan la operación del CER, asegurando que estos procesos se inicien con la suficiente anticipación.

REPLICAS:

No se presentaron observaciones por parte de la Dirección TIC y se mantiene el hallazgo.

N° 2 HALLAZGO – TITULO DEL HALLAZGO:

Pago efectuado sin la correspondiente renovación de la licencia DINESAT

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACION ENCONTRADA:

Durante la revisión del contrato CTO1429-24, se identificó que el contratista reportó la renovación de la licencia del software de control DINESAT Hard Data identificada con el serial C81047-94208D-471480-4C941B-C584FC por el valor de $5.262.712, valor que fue pagado por TRANSMILENIO 3 de diciembre de 2024 como consta en la plataforma SECOP II.

Como soporte de la renovación el contratista aporto la factura electrónica No. DC523 y relaciono dicha renovación en el informe de actividades. Por su parte en el informe de

supervisión se aprobó el pago por concepto de dicha obligación, lo que se evidencia con las siguientes imágenes:

FACTURA Nro. DC523

DIGITAL CENTER VENTAS E IMPORTACIONES JE SAS

NIT 901144306 - 5
Autorización de numeración de facturación electrónica No. 18764072515531 del 07/06/2024 al 07/06/2026
Habilita numeración de: DC-501 al DC-1000
Régimen: Impuesto sobre las ventas - IVA
Responsabilidad fiscal: R-99-PN No Aplica - Otros

CARRERA 38 No. 10-60 of-618

Bogotá, D.C,Bogotá, Colombia

Factura Electronica de Venta No. DC523
Fecha de emisión: 20/11/2024 10:30:00 AM
Fecha de validación DIAN: 20/11/2024 10:07:50 AM
Fecha de vencimiento: 20/12/2024
Plazo (Dias): 30
Codigo de Moneda COP
Tasa de Cambio
Orden de Compra

Remisión
Pedido
Asesor
Aviso de Recibo

Cliente: EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A
NIT 830063506 - 6
Dirección: AV EL DORADO No 69- 76TORRE 1 PISO5
Codigo Cliente 015
Teléfono: 2203000
Dirección Despacho:
Contacto:
Ciudad: Bogotá, D.C
Departamento: Bogotá
País: Colombia

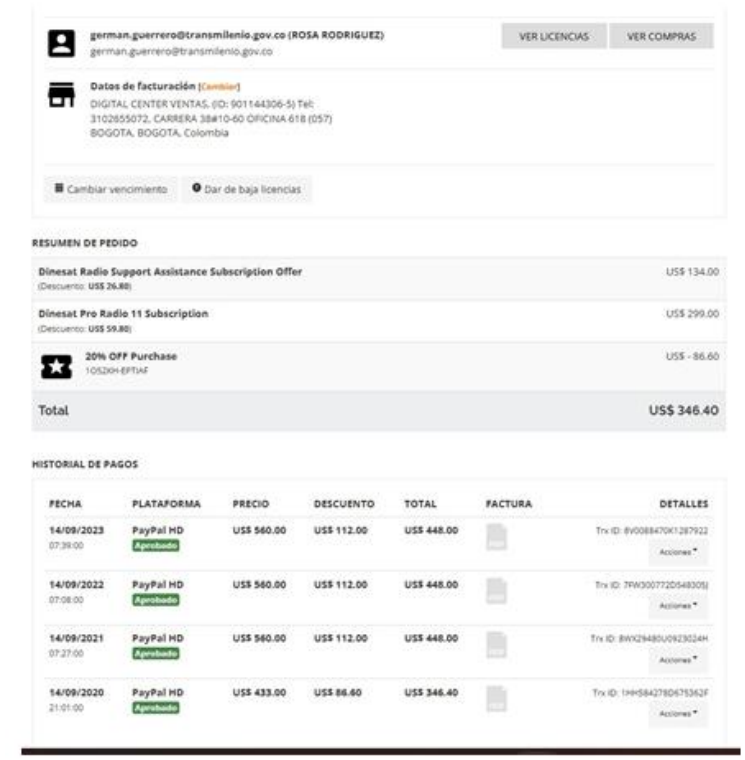
Item	Referencia	Descripción	Cant.	Unidad de Medida	Precio Unitario	Cargos y Descuentos	Impuestos	Rte Fte	Valor Total
1	1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO #1	1,00	unidad	COP 3,010,464.90	COP 0.00	IVA(19%)		COP 3,010,464.90
2	2	SOPORTE CORRECTIVO REMOTO, MONITOREO DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS, APLICATIVOS E INFRAESTRUCTURA. (12 HORAS).	12,00	unidad	COP 289,369.68	COP 0.00	IVA(19%)		COP 3,472,436.16
3	3	LICENCIA DINESAT HARDATA 1 AÑO	1,00	unidad	COP 5,262,712.90	COP 0.00	IVA(19%)		COP 5,262,712.90
4	4	SOPORTE CORRECTIVO (TRANSMISIÓN DE IRDS EN INTERNET)	1,00	unidad	COP 875,169.90	COP 0.00	IVA(19%)		COP 875,169.90
5	5	SOPORTE CORRECTIVO ACTUALIZACIONES DE CONTROL	1,00	unidad	COP 3,521,369.90	COP 0.00	IVA(19%)		COP 3,521,369.90

INFORME Nro. 1



Al no encontrar instalada la licencia en ninguno de los equipo del área se procedió a solicitar a la empresa desarrolladora y proveedora oficial del licenciamiento, HARDATA, que informara si la licencia había sido renovada para la vigencia 2024 – 2025 y mediante comunicación del 19 de noviembre de 2025, respondieron que: «La última renovación (pago) de esta licencia se realizó en Septiembre 2023. Por lo tanto, la misma se encuentra fuera de servicio». Adjuntando el historial de pagos correspondiente.

Imagen de pagos del licenciamiento



Situación que fue ratificada por Hardata, el día 26 de noviembre, en respuesta a la solicitud que le hiciera la Oficina de Control Interno para que informara si el contratista Digital center ventar e importación JE SAS, había adquirido la licencia para la vigencia del 2024- 2025 donde se le adjunto la imagen presentada por este en su informe de actividades Nro. 1, a lo que respondió: «La licencia que muestran en la imagen es la mima que les menciono: **c81047-94208d-471480-4c941b-c584fc y está asociada a una ÚNICA COMPRA que es la: HD20200914005747.** Tal como les mencione en todos los correos anteriores pueden ver en la imagen QUE EL ÚLTIMO PAGO FUE EN SEPTIEMBRE 2023».

Lo descrito hasta aquí fuerza concluir que se pagó por una licencia que no fue renovada.

POSIBLE(S) CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Ausencia de mecanismos de verificación y control por parte del supervisor del contrato, quien aprobó el pago de la renovación del licenciamiento sin contar con evidencia técnica que demostrara la adquisición real de la licencia DINESAT HARDDATA.

DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):

GTIC4 Posibilidad de Afectación en el uso de los recursos públicos por los pagos de los contratos realizados por fuera de lo pactado en los mismos, a causa de las debilidades en el ejercicio de Supervisión de los contratos de la Dirección de TIC cuya ordenación del gasto se encuentra en cabeza del Director de TIC.

IMPACTO: Catastrófica 100%

PROBABILIDAD: Muy alto 100%

NIVEL DE SEVERIDAD: Extremo

RECOMENDACIÓN(ES):

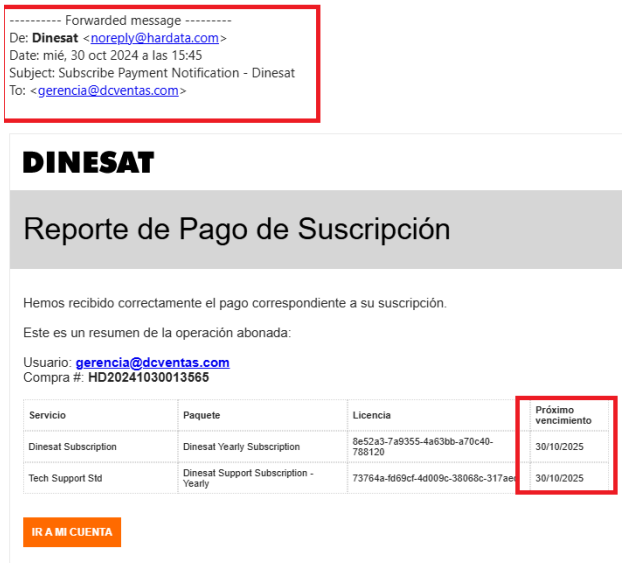
- Fortalecer los mecanismos de verificación previa a la aprobación de pagos relacionados con licenciamientos de software, estableciendo como requisito obligatorio la confirmación directa con el proveedor oficial sobre la validez, vigencia y activación de las licencias adquiridas.
- Implementar un registro centralizado y actualizado de todas las licencias instaladas en el Centro de Emisión Radial, detallando seriales, equipos asociados y fechas de renovaciones, con el fin de asegurar la trazabilidad, prevenir pagos sin soporte válido y garantizar la continuidad operativa de la infraestructura tecnológica.

REPLICA:

El supervisor del contrato, profesional especializado grado 6, mediante correo electrónico del día 28 de noviembre de 2025, manifestó que:

- “Todo ingreso de activos al inventario de TRANSMILENIO S.A. es verificado por funcionarios de la Dirección corporativa en los aspectos pertinentes a vigencias e instalación. En su momento dicha labor la realizó el funcionario Ariel Galindo

- En la siguiente captura de pantalla se evidencia el correo electrónico de la empresa hardata de fecha 30 de octubre de 2024 donde se valida el pago del licenciamiento Dinesat por un año hasta fecha 30 de octubre de 2025.



---------- Forwarded message ---------
De: **Dinesat** <noreply@hardata.com>
Date: mié, 30 oct 2024 a las 15:45
Subject: Subscribe Payment Notification - Dinesat
To: <gerencia@dcventas.com>

DINESAT

Reporte de Pago de Suscripción

Hemos recibido correctamente el pago correspondiente a su suscripción.

Este es un resumen de la operación abonada:

Usuario: **gerencia@dcventas.com**
Compra #: **HD20241030013565**

Servicio	Paquete	Licencia	Próximo vencimiento
Dinesat Subscription	Dinesat Yearly Subscription	8e52a3-7a9355-4a63bb-a70c40-788120	30/10/2025
Tech Support Std	Dinesat Support Subscription - Yearly	73764a-fd69cf-4d009c-38068c-317ae	30/10/2025

IR A MI CUENTA

De acuerdo con lo anterior, es importante señalar que, según lo establecido en el documento M-DA-002 Manual de Inventarios, numeral 7.6.1 – Intangibles adquiridos, “(…) el ingreso se registra al interior del almacén atendiendo los pasos establecidos en el presente manual. El control administrativo está en cabeza del funcionario que lo tenga en uso, el Director de TIC o el funcionario que este designe, por la competencia técnica específica que esta dirección posee, para su incorporación y puesta en servicio, quien adicionalmente se encarga de suministrar la información de la vida útil de esta clase de bienes, los indicios de deterioro y la existencia del valor residual de los mismos”.

En este sentido, la responsabilidad de garantizar la puesta en servicio de las licencias corresponde al supervisor del contrato de la Dirección TIC, y no al profesional de apoyo

logístico de la Dirección Corporativa, cuyo rol se limita al registro del bien en el inventario institucional.

Por otra parte, al validar la imagen entregada por el supervisor del contrato, se observa que los seriales de las licencias DINESAT identificadas (8e52a3-7a9355-4a63bb-a70c40-788120 y 73764a-fd69cf-4d009c-38068c-317ae) no coinciden con el serial reportado por el contratista en el Informe de Actividades cargado en la plataforma SECOP II para el pago del primer mes.

En virtud de lo expuesto, la Oficina de Control Interno mantiene el hallazgo

N° 3 HALLAZGO – TITULO DEL HALLAZGO:

Adquisición de licenciamiento no entregado por el contratista

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACION ENCONTRADA:

Al revisar el cumplimiento de las actividades descritas en el alcance y objetivos del anexo técnico del contrato CTO1429-24, se evidenció que el contratista debía renovar tres (3) licencias de edición, producción, grabación, mezcla y masterización (Adobe Audition CS6) por un (1) año, obligación también contemplada dentro de las obligaciones específicas del contrato. De acuerdo con el Informe de Actividades N.º 2, entregado por el contratista Digital Center Ventas e Importación JE S.A.S. el 16 de diciembre de 2024, se reportó la renovación del licenciamiento vía web por un año, con el serial 41E866DF56454CFFAB1A, la cual fue aprobada por el supervisor y pagada el 23 de diciembre de 2024.

Sin embargo, el 10 de julio de 2025 la profesional grado 3, Gestora del Subsistema SISU quien iba hacer la nueva supervisora del contrato, solicitó el inventario y ubicación de dichas licencias, al anterior supervisor, mediante correo electrónico sin obtener respuesta en lo que refiere a la ubicación de las licencias.

En consecuencia, el 18 de noviembre, durante la prueba realizada por el equipo auditor junto con profesionales de la Dirección de TIC y personal de la mesa de servicios, se efectuó una verificación presencial a los equipos de cómputo del Centro de Emisión Radial, identificándose que solo dos (2) de las tres (3) licencias reportadas como renovadas estaban instaladas, específicamente en los equipos con placas 167001002560 y 167000100256.

Lo anterior, permite evidenciar un incumplimiento a lo establecido en las obligaciones contractuales.

POSIBLE(S) CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Deficiencias en el proceso de supervisión contractual, específicamente en la validación técnica previa al pago de las obligaciones, lo que permitió aprobar una renovación que no fue verificada en su totalidad.

DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):

GTIC3 Imposibilidad de apoyar técnicamente las necesidades relacionadas con TIC que afectan los procesos críticos de la entidad.

IMPACTO: Catastrófica 100%

PROBABILIDAD: Muy alto 100%

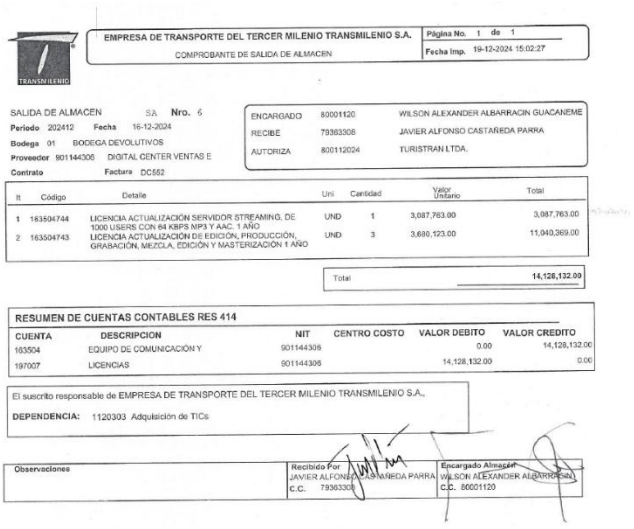
NIVEL DE SEVERIDAD: Extremo

RECOMENDACIÓN(ES):

Fortalecer el proceso de supervisión contractual, asegurando que el supervisor realice verificaciones presenciales y documentadas de las obligaciones técnicas antes de su aprobación, dejando registro de las evidencias que soportan cada validación.

REPLICAS:

El Profesional Especializado Grado 6 de la Dirección TIC manifestó, frente a esta situación, lo siguiente: “Todo ingreso de activos al inventario de TRANSMILENIO S.A. es verificado por funcionarios de la Dirección Corporativa en los aspectos pertinentes a vigencias e instalación. En su momento dicha labor la realizó el funcionario Alexander Albarracín, como se muestra en la siguiente captura de pantalla.”



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.
COMPROBANTE DE SALIDA DE ALMACEN

Página No. 1 de 1
Fecha Imp. 19-12-2024 15:02:27

SALIDA DE ALMACEN SA Nro. 6
Periodo 202412 Fecha 16-12-2024
Bodega 01 BODEGA DEVOLUTIVOS
Proveedor 901144306 DIGITAL CENTER VENTAS E
Contrato Factura DC552

ENCARGADO	80001120	WILSON ALEXANDER ALBARRACIN GUACANEME
RECIBE	79383308	JAVIER ALFONSO CASTAÑEDA PARRA
AUTORIZA	800112024	TURISTRAN LTDA.

It	Código	Detalle	Uni	Cantidad	Valor Unitario	Total
1	163504744	LICENCIA ACTUALIZACIÓN SERVIDOR STREAMING, DE 1000 USERS CON 64 KBPS MP3 Y AAC. 1 AÑO	UND	1	3,087,763.00	3,087,763.00
2	163504743	LICENCIA ACTUALIZACIÓN DE EDICIÓN, PRODUCCIÓN, GRABACIÓN, MEZCLA, EDICIÓN Y MASTERIZACIÓN 1 AÑO	UND	3	3,680,123.00	11,040,369.00

Total 14,128,132.00

RESUMEN DE CUENTAS CONTABLES RES 414

CUENTA	DESCRIPCION	NIT	CENTRO COSTO	VALOR DEBITO	VALOR CREDITO
163504	EQUIPO DE COMUNICACIÓN Y	901144306		0.00	14,128,132.00
197007	LICENCIAS	901144306		14,128,132.00	0.00

El suscrito responsable de EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.,
DEPENDENCIA: 1120303 Adquisición de TICs

Observaciones

Recibido Por
JAVIER ALFONSO CASTAÑEDA PARRA
C.C. 79383308

Encargado Almacén
WILSON ALEXANDER ALBARRACIN
C.C. 80001120

No obstante, esta afirmación no desvirtúa la situación identificada por la Oficina de Control Interno, toda vez que no se precisó la ubicación ni el equipo en el cual se encontraba instalada la licencia faltante, pese a ser un elemento necesario para confirmar su existencia y correcta puesta en servicio y se mantiene el hallazgo.

N° 4 HALLAZGO – TITULO DEL HALLAZGO:

Inconsistencias en los mantenimientos preventivos y correctivos del Centro de Emisión Radial

DESCRIPCION DEL HALLAZGO O SITUACION ENCONTRADA:

Con el fin de validar el cumplimiento de los mantenimientos preventivos que debieron realizarse en los meses 3 y 9 de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico del contrato, se revisaron los informes de supervisión entregados para dichos periodos, como resultado, se identificó que en ninguna de las dos cuentas se mencionó la realización de las actividades de calibración de controles de consola e interfaz de grabación, ni la revisión y calibración de pérdidas y ganancias en sistemas de combinación, filtros pasivos–activos, las cuales hacían parte de dichos mantenimientos

Adicionalmente, en el informe de supervisión realizado por el Profesional Especializado Grado 06, cargado en SECOP II para la cuenta N.º 9, no se hace referencia al mantenimiento preventivo; por el contrario, el supervisor copió y pegó las mismas actividades reportadas en la cuenta N.º 8, las cuales no corresponden al mantenimiento ejecutado según el informe entregado por el contratista.

El que se haya pagado el total pactado sin haber realizado las actividades calibración de controles de consola e interface de grabación y revisión y calibración de pérdidas y ganancias en sistemas de combinación, filtros pasivos – activos incumple con lo establecido en el numeral 4.4.1 del Anexo Técnico Mantenimiento preventivo, donde se indica que: «El mantenimiento preventivo se llevará a cabo para la totalidad del centro de producción audiovisual y emisión radial de TRANSMILENIO S.A, dos veces durante la ejecución del contrato, **en los meses No. tres (3), y nueve (9)** del contrato y se facturará un valor fijo correspondiente al mantenimiento preventivo (…)

Las medidas que se realizan en esta actividad de mantenimiento son:

- Verificación configuración de las estaciones de trabajo.
- **Calibración de controles de consola e interface de grabación.**
- **Revisión y calibración de pérdidas y ganancias en sistemas de combinación, filtros pasivos – activos.**

- Verificación configuración de micrófonos dinámicos cardioides en cada uno de los puntos activos de trabajo.
- Verificación configuración del servidor de streaming y software Dinesat.» (Negrita fuera del texto).

Por otra parte, respecto al mantenimiento correctivo, se identificaron las siguientes situaciones:

- Se realizaron cobros por 42 horas de ingeniero asociados a mantenimientos correctivos remotos, por un valor total de $12.153.529,40 más IVA, distribuidos así:

HORAS INGENIERO COBRADAS

Cuenta de cobro	Cantidad de hora	Valor hora unitaria	Valor total
2	10	$ 289.369,79	$ 2.893.697,48
4	12	$ 289.369,75	$ 3.472.436,97
5	4	$ 289.369,75	$ 1.157.478,99
7	12	$ 289.369,75	$ 3.472.436,97
8	4	$ 289.369,75	$ 1.157.478,99

Fuente: Valores y cantidades extraídos de los informes de supervisión.

No obstante, al revisar la oferta económica del contratista, se evidenció que estas horas solo debían facturarse cuando correspondieran a «Mantenimiento correctivo, visitas para solucionar daños graves e interrupciones en la emisión principal con disponibilidad de 7/24 para fallas de servicio con un tiempo de respuesta máximo de 4 horas», **no para mantenimientos correctivos generales**. Asimismo, en ninguno de los informes firmados por el supervisor, Profesional Especializado Grado 06, se encontraron soportes que acreditaran la ejecución de estas actividades.

- En la cuenta de cobro N.º 3, el contratista, Digital Center Ventas e Importación JE S.A.S, facturó un «Repuesto estación de trabajo de rendimiento avanzado» por un valor de $4.381.821,01 más IVA, indicando en el informe de actividades que correspondía a una nueva estación de trabajo con mejor procesador, Windows 11 Pro, disco duro de estado sólido y 16 GB de RAM. Sin embargo, al comparar este valor con los precios ofertados inicialmente, se observó que el procesador de 5 núcleos tenía un costo de $736.432; el sistema operativo Windows 8.1, $474.453; un disco duro de 2 TB, $695.924; y la memoria RAM DDR3 de 8 GB, $767.348, para un total de $2.674.157, valor que no corresponde a lo facturado y que igualmente fue aprobado por el supervisor del contrato, por ende, se pagó un valor de $1.707.667 que no debió pagarse.
- En la cuenta de cobro N.º 10, el contratista relacionó la «reparación de unidad lógica y habilitación de consola Presonus para interface USB 6–8 entradas» por un valor de $8.079.203 + IVA. Sin embargo, al revisar el informe de actividades, no se evidenció registro fotográfico del antes y después, ni soporte de la entrega del dispositivo a TRANSMILENIO S.A., tal como lo exige el Anexo Técnico en la página 12 «Todo proceso de mantenimiento correctivo deberá estar soportado por un registro fotográfico antes y después de la intervención, así como de la devolución a TRANSMILENIO S.A., del dispositivo en caso de cambio»

  Asimismo, se reportaron 25 horas de mantenimiento correctivo en sitio por un valor de $7.234.243,70 + IVA, sin que se adjuntaran los soportes que acreditaran los días y horas en que los profesionales del contratista asistieron a la entidad.

Lo anterior ocasiona un incumplimiento a lo definido en el contrato CTO1429-24, debido a que se realizaron pagos sin los debidos soportes. Tal como lo exige el Anexo Técnico, numeral 6 “Forma de pago”, subtítulo Componente variable, donde se establece que la factura debe estar soportada por:

Viñeta 2: «Los respectivos informes de gestión presentados por el proveedor durante el periodo facturado, donde deberá detallar el proceso de mantenimiento preventivo de acuerdo con lo estipulado en el ítem 4.4 Mantenimiento preventivo y correctivo del Centro de Producción Audiovisual y Emisión Radial de TRANSMILENIO S.A., del presente documento».

Viñeta 3: «Los respectivos informes de gestión presentados por el proveedor durante el periodo facturado, donde deberá detallar las características y cantidad de los equipos intervenidos o cambiados en los casos de procesos de mantenimiento correctivo, de acuerdo con lo estipulado en el ítem 4.4 Mantenimiento preventivo y correctivo del Centro de Producción Audiovisual y Emisión Radial de TRANSMILENIO S.A., del presente documento».

Adicionalmente, presuntamente se vulneraron las normar que se citan como criterios.

POSIBLE(S) CAUSA(S) IDENTIFICADA(S) POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- Deficiencias en el seguimiento, verificación y control por parte de la supervisión del contrato, que permitieron aprobar y pagar actividades sin los soportes exigidos en el anexo técnico, incluyendo mantenimientos preventivos no ejecutados, horas de mantenimiento correctivo sin evidencia y repuestos facturados con valores superiores a los ofertados.
- Falta de rigor en la revisión de informes, replicación de actividades entre cuentas y ausencia de mecanismos que aseguraran la trazabilidad de las intervenciones realizadas por el contratista.

DESCRIPCIÓN DEL(LOS) RIESGO(S):

GTIC4 Posibilidad de Afectación en el uso de los recursos públicos por los pagos de los contratos realizados por fuera de lo pactado en los mismos, a causa de las debilidades

en el ejercicio de Supervisión de los contratos de la Dirección de TIC cuya ordenación del gasto se encuentra en cabeza del Director de TIC.

IMPACTO: Catastrófica 100%

PROBABILIDAD: Muy alto 100%

NIVEL DE SEVERIDAD: Extremo

RECOMENDACIÓN(ES):

- Fortalecer los mecanismos de supervisión contractual, asegurando que toda actividad (preventiva o correctiva) cuente con soportes verificables antes de aprobar pagos, conforme a lo establecido en el anexo técnico.
- Capacitar a los supervisores de contrato en control y seguimiento técnico de mantenimientos, para evitar errores como la aprobación de actividades replicadas o no ejecutadas.

REPLICA:

De acuerdo con el correo electrónico del 28 de noviembre de 2025, el Profesional Especializado Grado 6, supervisor del contrato, indicó que: “La calibración de los controles se realiza como una actividad inherente a los procesos de mantenimiento y no deja evidencia fotográfica, puesto que la referencia a filtros activos/pasivos no son otra cosa que arreglos de condensadores/capacitores que forman parte de la circuitería interna de la consola y/o dispositivos; en otras palabras, refieren sistemas de volumen que muestran ondas limpias sin ruido blanco, como se evidencia en la siguiente captura de pantalla del informe No. 2 de mantenimiento.”

Sin embargo, esta explicación no permite desvirtuar lo señalado por el equipo auditor, toda vez que los informes de supervisión no reflejan de manera explícita la ejecución de los mantenimientos preventivos exigidos contractualmente, no justifican los pagos

asociados a horas de ingeniero sin los soporte técnico y documental, ni contienen el registro fotográfico del antes y después de las intervenciones, conforme lo requiere el Anexo Técnico.

Por tal razón, el hallazgo se mantiene.

4. Prueba Cultura Ciudadana

Para verificar la existencia, coherencia y evidencia de las actividades desarrolladas en el proceso de Cultura Ciudadana 2025, en el marco del Convenio Interadministrativo 1236 de 2025 entre la SCRD, IDIPRON y TransMilenio S.A., se realizó una revisión metodológica basada en el Documento Orientativo por Componentes (2025). Este documento permitió identificar la estructura del proceso, las líneas de acción y las actividades esperadas.

Con base en esta estructura, las actividades fueron clasificadas en siete líneas de acción: Pedagógico, Escuela, LABS, Observatorio, Invitaciones culturales, TransMiPlan y Comunicaciones/Narrativa Ciudadana. Posteriormente, se solicitó a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones – Cultura Ciudadana la evidencia correspondiente, incluyendo portafolios, planillas de evaluación, registros fotográficos, material pedagógico, cronogramas y bases de datos.

Se efectuó un análisis comparativo entre lo planificado y lo ejecutado, verificando la completitud de las evidencias, su coherencia metodológica, el cumplimiento de los entregables y la trazabilidad por componente. Este ejercicio incluyó la revisión de insumos remitidos por TransMilenio S.A., información de campo, encuestas ciudadanas y documentación emitida por la SCRD e IDIPRON.

Como resultado, se evidenció un nivel de cumplimiento desigual entre los componentes evaluados. TransMiPlan y Comunicaciones presentaron evidencia completa, coherente y

trazable, acorde con la planeación. Sin embargo, en los demás componentes se identificaron vacíos documentales, actividades sin soportes verificables, discrepancias entre lo planificado y lo ejecutado, registros fotográficos no coincidentes, instrumentos pedagógicos aplicados parcialmente y limitaciones de acceso a documentación clave. Estas situaciones impiden una verificación integral del cumplimiento contractual y dificultan la reconstrucción metodológica del proceso.

De los resultados obtenidos se presenta la Observación No. 2.

Por otro lado, se observó que el nivel de carga laboral asignado al responsable de liderar esta estrategia es elevado, por lo que resulta necesario que la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario evalúe la redistribución de las tareas asociadas al cumplimiento del plan de acción. Lo anterior da lugar a la Observación N.°3.

OBSERVACIÓN NRO. 2

Se identificaron inconsistencias y vacíos en los soportes documentales de varios componentes del proceso Cultura Ciudadana 2025, tales como ausencia de evidencias verificables, registros incompletos, diferencias entre lo planificado y lo ejecutado y limitaciones de acceso a documentos clave, lo que dificulta la verificación integral del cumplimiento y la trazabilidad del proceso.

Recomendación:

Fortalecer el sistema de gestión documental del proceso, estableciendo controles que garanticen la generación, custodia y consolidación oportuna de la evidencia de cada componente, así como la trazabilidad entre la planeación y la ejecución.

OBSERVACIÓN Nro. 3

Se evidenció que la carga laboral asignada al responsable de liderar la estrategia es elevada, lo que podría afectar la ejecución oportuna y eficiente de las actividades previstas en el plan de acción. Esta situación refleja la necesidad de revisar la distribución de funciones al interior de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario para garantizar la adecuada gestión

Recomendación:

Realizar una evaluación interna de la distribución actual de cargas laborales y, de ser necesario, redistribuir responsabilidades o designar apoyos adicionales que permitan asegurar el cumplimiento oportuno y efectivo del plan de acción

5. Prueba Atención al usuario en vía

Con el fin de verificar el cumplimiento integral del Protocolo T-SC-014 en las fases de formación, planeación, ejecución y bodegaje, se realizó una revisión exhaustiva de los registros operativos, evidencias documentales y soportes fotográficos asociados a las actividades en vía desarrolladas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones durante el periodo evaluado. Para ello, se analizaron bitácoras diarias, planillas de capacitación en vía y en salón, programaciones operativas, reportes de intervención, remisiones, registros de bodega y evidencia fotográfica almacenada en los repositorios institucionales, contrastando cada elemento con la planeación establecida, la asignación de personal, la tipología de las actividades y el número de asistentes reportados.

El desarrollo de la prueba permitió validar la trazabilidad completa de las actividades incluidas en la muestra seleccionada, verificando coherencia entre lo solicitado, lo programado, lo ejecutado y la evidencia generada. Asimismo, se constató el cumplimiento de los lineamientos del protocolo para las fases de divulgación, organización de filas, actividades protocolarias, formación y bodegaje, observándose

documentación consistente en la mayoría de los soportes revisados y gestión adecuada del material operativo.

De esta prueba se presenta la recomendación No.2.

Por otro lado, se observó que el nivel de carga laboral asignado al responsable de liderar esta estrategia es elevado, por lo que resulta necesario que la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario evalúe la redistribución de las tareas asociadas al cumplimiento del plan de acción. Lo anterior da lugar a la Observación N.°3. que se encuentra establecida en la prueba de cultura ciudadana.

6. Prueba Estrategias de gestión social

Para verificar el cumplimiento del Manual M-SC-001 de Gestión Social, se realizó una revisión integral de las acciones de socialización, sensibilización y articulación adelantadas por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario durante la vigencia 2025. Para ello, se solicitó la base de datos de actividades de las vigencias 2024 y 2025, a partir de la cual se seleccionó una muestra representativa de 59 actividades. Sobre cada una se verificaron las fases de planeación, ejecución y control, revisando fichas técnicas, listados de asistencia, actas de reunión, soportes fotográficos y registros de compromisos, contrastando la información reportada con los lineamientos del manual institucional.

La revisión permitió identificar que las actividades de socialización, sensibilización y participación ciudadana se desarrollan de manera organizada, con planeación clara, ejecución coherente y cierres debidamente documentados. Los soportes revisados resultan suficientes y consistentes, evidenciando orden metodológico, trazabilidad completa y una gestión comunitaria sólida y bien estructurada

En conclusión, la Subgerencia demuestra un excelente nivel de organización y cumplimiento del Manual M-SC-001, reflejado en la calidad de la documentación, la

coherencia del proceso, la adecuada articulación con la comunidad y el gran compromiso por parte de los profesionales que se encargan del desarrollo de cada una de las actividades.

Sin embargo, se deja la recomendación Nro.3 en la actualización de la TransMiChiquis.

Por otro lado, se observó que el nivel de carga laboral asignado al responsable de liderar esta estrategia es elevado, por lo que resulta necesario que la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario evalúe la redistribución de las tareas asociadas al cumplimiento del plan de acción. Lo anterior da lugar a la Observación N.°3. que se encuentra establecida en la prueba de cultura ciudadana.

7. Prueba Contratación Grupos de Interés

Con el propósito de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por los contratistas en el marco del proceso de Gestión de Grupos de Interés (GGI), durante las vigencias 2024 y 2025, se revisaron contratos suscritos con personas naturales y jurídicas, contrastando las obligaciones definidas en los estudios previos, anexos técnicos y demás documentos contractuales. Para ello, se descargaron y analizaron los soportes disponibles en la plataforma SECOP II, incluyendo cuentas de cobro, informes de actividades, evidencias de ejecución, comunicaciones y soportes técnicos vinculados a la prestación del servicio.

La prueba incluyó la revisión de 13 contratos con personas naturales y dos contratos con personas jurídicas (CTO1345-24 y CTO717-25), aplicando criterios de coherencia entre lo pactado contractualmente y lo efectivamente soportado por cada contratista. Adicionalmente, se verificó la existencia de soportes que dieran cuenta de la ejecución real de las actividades, su alineación con las obligaciones contractuales y el cumplimiento de los principios de transparencia, legalidad y eficacia administrativa.

El análisis documental evidenció que, en términos generales, los contratos revisados cumplen con las obligaciones establecidas en los estudios previos y anexos técnicos, siendo coherentes los soportes cargados en SECOP II con las actividades contratadas tanto para personas naturales como jurídicas.

En el caso del contrato CTO1345-24, la verificación permitió concluir que la ejecución reportada es consistente con las obligaciones contractuales. Sin embargo, se identificó la necesidad de fortalecer la justificación de las modificaciones contractuales, dado que la Modificación No. 1 no evidencia hechos sobrevinientes o circunstancias excepcionales que sustenten su procedencia. Este aspecto es relevante a la luz de lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, que exigen que toda adición o prórroga responda a una necesidad real y debidamente soportada.

Por su parte, en el contrato CTO717-25 también se encontró coherencia entre las obligaciones y los soportes de la muestra verificada, sin que se evidenciaran inconsistencias materiales en la ejecución contractual.

En conclusión, la prueba permitió establecer que los contratos revisados muestran una adecuada ejecución contractual y un nivel de cumplimiento acorde con los lineamientos normativos; no obstante, se identifica un aspecto susceptible de mejora relacionado con el fortalecimiento de la justificación técnica y administrativa de las modificaciones contractuales cuando estas se requieran.

8. Prueba de diseño grafico

Para esta prueba se verificó una muestra de 64 piezas gráficas con el fin de evaluar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Diseño Gráfico M-SC-003. Para ello, el equipo auditor revisó los registros de solicitudes gestionadas por la SAUC y contrastó la información registrada en los formularios digitales con la evidencia correspondiente a cada pieza, incluyendo brief creativo, key visual, correos o

constancias de aprobación, artes finales y soportes de entrega o publicación. Asimismo, se analizaron los parámetros técnicos aplicados (tipografías, colores institucionales, retículas, logos, márgenes y estructura gráfica) y se verificó la existencia y coherencia del flujo de validación institucional, así como la trazabilidad documental en los repositorios designados.

RECOMENDACIÓN:

1. Fortalecer el control sobre la gestión de los micrositios institucionales, garantizando que las dependencias mantengan actualizada la información publicada. Para ello, se sugiere designar funcionarios de planta como responsables de cada micrositio y asegurar que, en las solicitudes de comunicación interna, se incluya a los directivos correspondientes, con el fin de consolidar un adecuado flujo de revisión, aprobación y trazabilidad de los contenidos.
2. Unificación de un repositorio institucional único para el almacenamiento de evidencias, así como estandarizar el nivel de detalle en los registros operativos y garantizar la incorporación completa de soportes fotográficos para todas las actividades realizadas. Estas acciones permitirán mejorar la trazabilidad, facilitar los procesos de verificación y asegurar mayor consistencia en los soportes del proceso.
3. Solicitar a la Dirección de TIC la actualización de la plataforma TransMiChiquis, en el marco de la ejecución del contrato CTO1478-25, ya que dentro de sus obligaciones especificas se encuentran:
    a. «*3. Garantizar la funcionalidad y puesta en producción del material que autorice TRANSMILENIO S.A., para la actualización de la versión actual del Portal Infantil de TRANSMILENIO S.A.*
    b. *4. Actualizar los juegos implementados dentro del portal infantil, de acuerdo con los requerimientos que presente TRANSMILENIO S.A.*
    c. *5. Desarrollar nuevos aplicativos cuando así lo requiera TRANSMILENIO S.A*.»

4. Establecer mecanismos de seguimiento periódico a las operaciones del Centro de Emisión Radial, asegurando que las emisiones en tiempo real se encuentren activas en las estaciones priorizadas y que los fallos técnicos se atiendan oportunamente.

SANDRA JANNETTE CAMARGO ACOSTA

Firmado digitalmente por SANDRA JANNETTE CAMARGO ACOSTA
Fecha: 2025.12.05 11:35:08 -05'00'

Sandra Jeannette Camargo Acosta

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Diana Elizabeth Patiño Sabogal, Contratista OCI
Laura Catalina Henao Corredor, Contratista OCI

Revisó: Karol Pierangely Salinas López , Contratista OCI